



SIIVOUKSEN TOIMINNALLISTA LAATUA TUKEVIEN ASIOIDEN OMAVALVONTA

Tapaus ISS Palvelut Oy

Heidi-Maria Valkolehto

Opinnäytetyö
Marraskuu 2014
Palvelujen tuottamisen ja
johtamisen koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen Ammattikorkeakoulu
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

VALKOLEHTO, HEIDI-MARIA:

Siivouksen toiminnallista laatua tukevien asioiden omavalvonta
Tapaus ISS Palvelut Oy

Opinnäytetyö 67 sivua, joista liitteitä 8 sivua
Marraskuu 2014

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää saadaanko toiminnallisen laadun siivousta tukevien asioiden omavalvonnasta toimintaa ohjaava järjestelmä tukemaan esimiehen ja ohjaajan päivittäistä työtä. Toimeksiantajana työlle toimi ISS Palvelut Oy.

Tutkimusotteeltaan tämä opinnäytetyö on kvalitatiivinen tutkimus, jossa tutkimusmenetelmänä käytettiin haastattelua ja osallistuvaa havainnointia. Tutkimus suoritettiin ISS Palveluiden kahteen yksittäiseen kohteeseen, joissa siivousta tukevien asioiden omavalvonta on ollut uutena käytänteenä kokeilussa. Haastateltavat henkilöt toimivat palveluesimiehen ja palveluohjaajan tehtävissä. Osallistuva havainnointi tapahtui toisessa kohteesta. Haastattelun ja havainnoinnin avulla selvitettiin omavalvonnan vaikutusta siivousta tukeviin asioihin, ympäristö- ja työturvallisuusasioihin, työviihtyvyyteen ja asiakkuuden johtamiseen.

Tämän tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että työvälineenä siivousta tukevien asioiden omavalvonta on käyttökelpoinen ja toimintaa kehittävä järjestelmä. Tutkimuksen kohteena olevissa asiakaskohteissa siivousta tukevien asioiden omavalvonta on otettu erittäin hyvin vastaan ja sen avulla on saavutettu hyviä tuloksia. Omavalvonta toimii hyvänä työvälineenä tukemaan päivittäistä johtamista.

Kehittämisehdotuksena on vaihtoehtoinen malli, joka on kehitetty ISS Laadunarviointiraporttia mukaillen. Toisena kehittämisehdotuksena on toimintamallin jalkauttaminen omalle palvelualueelle ja edelleen palveluyksiköitasolle. Luottamuksellinen aineisto on poistettu julkisesta raportista.

ABSTRACT

Tampereen Ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Service Management

VALKOLEHTO, HEIDI-MARIA:

Self-Monitoring of the Matters Supporting the Functional Quality of Cleaning
Bachelor's thesis 67 pages, appendices 8 pages
November 2014

The purpose of this thesis was to determine whether self-monitoring of the functional quality of cleaning or quality monitoring supports the supervisor's and the service advisor's daily work. This thesis was commissioned by ISS Services.

The research approach of this thesis was a qualitative study. A research method interviews and participant observation were used. The study was conducted ISS Services to the two individual customer targets where self-monitoring of matters supporting cleaning has been experimented as a new practice. The interviewed persons worked as a service manager and a service advisor. Participant observation was conducted to the second customer target.

The interview and observation were used to explore the impact of self-monitoring in cleaning matters such as environmental and safety matters, job satisfaction and customer relationship management.

Based on this study it can be concluded that as a cleaning tool self-monitoring of matters supporting cleaning is a useful system for generating activities. At the customer sites which were the research objects, self-monitoring of the matters supporting cleaning has been very well received and good results have been achieved with it. It serves as a good tool to support the daily management. A development proposal is an alternative model which is developed and based on the ISS quality control forms. The second development proposal is a functional model for own service. Confidential material will be removed from the public report.

Key words: functional quality, self- monitoring, monitoring

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	PALVELUN LAADUN JOHTAMINEN	8
	2.1. Palvelun laatu-ulottuvuudet ja kokonaislaatu	8
	2.2. Asiakkaan kokemus ja odotukset palvelun laadusta.....	10
	2.3. Henkilöstö osana laatujohtamista	11
	2.4. Siivouksen omavalvonta	11
3	TOIMINNALLISEN LAADUN SIIVOUSTA TUKEVAT ASIAT	13
	3.1. Palveluasenne ja asiakasyhteydenpito	13
	3.2. Työturvallisuus osana laatua.....	14
	3.3. Siivouksen vaikutus ympäristöön	15
	3.4. Siivousmenetelmät, välineet ja koneet, siivoustilat ja vaunut	16
	3.5. Työjärjestys ja oman työn suunnittelu	19
	3.6. Lean 5-S järjestelmä	19
4	LAADUN MITTAAMINEN	22
	4.1. Toiminnallisen laadun arviointi	22
	4.2. Teknisen laadun arviointi.....	23
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMISYMPÄRISTÖ: ISS PALVELUT OY.....	24
	5.1. Ympäristöjohtaminen siivouksessa.....	25
	5.2. ISS Siivouspalvelukonsepti eli palveluprosessi.....	26
	5.3. ISS Palveluiden laadunseurantajärjestelmä	28
6	AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA AIHEESTA.....	31
7	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	33
	7.1. Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelma.....	33
	7.2. Tutkimusote ja menetelmä.....	33
	7.3. Tutkimusaineisto.....	35
	7.4. Tutkimuksen analysointi.....	36
	7.5. Tutkimuksen luotettavuus ja soveltuvuus.....	37
8	TULOKSET HAASTATTELUISTA JA HAVAINNOINNISTA.....	38
	8.1. Siivousta tukevien asioiden arviointi kohteissa	38
	8.2. Siivousta tukevien asioiden laadunarvioinnin vaikutus ympäristö- ja turvallisuusasioihin	41
	8.3. Siivousta tukevien asioiden laadunarvioinnin näkyvyys asiakkaalle, palveluasenne ja yrityskuva	42
	8.4. Vaikutus siivousmenetelmiin, -välineisiin, -koneisiin, -tiloihin, vaunuihin sekä työviihtyvyyteen	42
	8.5. Siivousta tukevien asioiden huomiointi perehdytyksessä.....	44
	8.6. Työjärjestys kohteessa	45

8.7. Omavalvontaraportin käyttö ja kehittäminen laatua mittaavana työkaluna sekä arviointitulosten läpikäynti siivoojien kanssa.....	46
9 TULOSTEN TARKASTELU	48
9.1. Siivousta tukevien asioiden arviointi omavalvontana sekä laadunseurannan apu johtamiseen ja ohjaamiseen.....	48
9.2. Laadunseurantaraportin ja laadunhallintajärjestelmän käytettävyys	51
9.3. Saavutetut hyödyt ympäristön, työturvallisuuden ja viihtyvyyden kannalta sekä näkyvyys asiakkaille	52
10 POHDINTA.....	54
LÄHTEET.....	57
LIITTEET	60
Liite 1. Laadunseurantaraportti, siivousta tukevat	60
(poistettu julkisesta raportista)	60
Liite 2. Arviointiasteikko	61
(poistettu julkisesta raportista)	61
Liite 3. Laadunseurantaraportti, siivousta tukevat	62
(poistettu julkisesta raportista)	62
Liite 4. Haastattelulomake.....	63
Liite 5. Suunnitelma laajemmasta käyttöönnotosta.....	66
Liite 6. Vaihtoehtoinen laadunseurantaraportti	67
(poistettu julkisesta raportista)	67

1 JOHDANTO

Siivouksen laatu Grönroosin mukaan koostuu kahdesta eri osatekijästä. Siivouksen tekninen laatu syntyy siivouksen lopputuloksen laadusta, kuten pintojen puhtaudesta ja sisäilman laadusta. Toiminnallinen laatu puolestaan syntyy palveluprosessin laadusta eli siitä, miten palvelu tuotetaan asiakkaalle. Lisäksi kokonaislaatuun vaikuttaa yrityksen imago eli yrityskuva. Laatua voidaan mitata monella eri tapaa. Teknisen laadun mittaaminen kertoo siivouksen lopputuloksen laadusta ja toiminnallisen laadun arviointi puolestaan kertoo, miten laatu tuotetaan asiakkaalle. (Grönroos 2009, 103-105.)

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää saadaanko siivouksen toiminnallista laatua tukevien asioiden omavalvonnasta toimintaa ohjaava järjestelmä tukemaan esimiehen ja ohjaajan päivittäistä työtä. Toimeksiantajana työlle toimi ISS Palvelut Oy. Opinnäytetyön ohjaajana toimi ISS Palveluiden kehitysryhmän projektipäällikkö Erja Hammarén.

Projektipäällikkö Hammarénin (2014) mukaan ISS Palveluilla on useamman vuoden ajan ollut teknisen laadunarviointiin tarkoitetun raportin alaosassa siivousta tukevat asiat, jotka ovat omavalvontaa, mutta niitä ei ole hyödynnetty johtamisessa ja tuloksien mittaamisena. Ongelmia on siivousvälineissä, -koneissa, sekä menetelmissä, työtapaturmia on sattunut ja ympäristö asiat pitäisi saada näkymään vahvemmin toiminnassa (Hammarén, 2014).

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan laadunarviointia toiminnallisen laadun näkökulmasta. Lisäksi tarkastellaan mittaamiseen tarkoitettua erillistä omavalvontaraporttia ja sen toimivuutta. Tutkimus suoritettiin haastatteleamalla kahden eri kohteen laadunseurannasta vastaavaa henkilöä, joiden toimenkuvat ovat palveluesimies ja palveluohjaaja. Toisena tutkimusmenetelmänä käytettiin havainnointia osallistumalla toisen kohteen siivousta tukevien asioiden omavalvonnan avulla toteutettavaan laadunarviointiin.

Opinnäytetyössä keskityttiin toiminnallista laatua tukevien asioiden arviointiin, joten siivouksen lopputulosta mittaava laadunarviointi ja siihen tarkoitettu raportti, on rajattu tutkimuksen ulkopuolelle. Teoriaosuudessa on käsitelty myös siivouksen lopputuloksen laatua, mutta se ei ole empiirisen tutkimuksen kohteena.

Opinnäytetyön teoriaosuus käsittelee laatua kokonaisuutena, laadun johtamista ja mittaamista eri tavoin. Siivouksen toiminnallinen laatu ja siivousta tukevat asiat ovat tämän opinnäytetyön keskeisimmät asiat. Siivousta tukevia asioita on useita, kuten työturvallisuus, ympäristöasiat, ISS Siivouspalvelukonseptin (2014) mukaiset toimintatavat; menetelmät, palveluasenne, työjärjestys, asiakasyhteydenpito, sekä siivouksen suorittamiseen tarkoitettujen asioiden siisteys ja kunnossapito sekä käytössä olevat työkalut ja toimintamallit. (ISS Palvelut 2014.)

Tutkimuksellinen osuus opinnäytetyössä käsittelee ISS Palveluita työn toteuttamisympäristönä. Tutkimuksen empiirisessä osuudessa esitellään työn tutkimuskysymykset ja tutkimustavoitteet, tutkimukseen käytettävät menetelmät, aineisto ja metodologia. Työn tulokset havainnoinnista ja haastatteluista, sekä johtopäätökset ja jatkotutkimusaiheet käsitellään työn lopuksi. Samoin käsitellään saavutettujen tulosten toteuttamista työelämässä ja asioiden viemistä eteenpäin. Mukana on myös vaihtoehtoinen laadunarviointiraportti, joka on kehitetty mukaillen tämänhetkistä laadunarviointiraporttia.

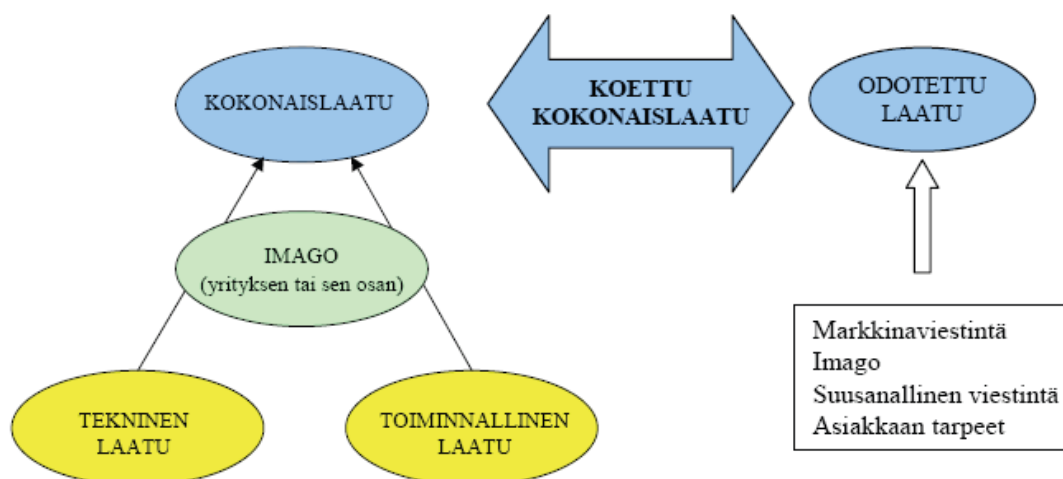
Tämän tutkimuksen tärkeimpänä tuloksena voidaan todeta, että toiminnallisen laadun siivousta tukevien asioiden omavalvonta toimii hyvänä työvälineenä tukemaan päivittäistä johtamista ja ohjaamista. Se on käyttökelpoinen ja toimintaa ohjaava järjestelmä/toimintamalli. Tutkimuksen kohteena olevissa asiakaskohteissa siivousta tukevien asioiden omavalvonta on otettu erittäin hyvin vastaan ja sen avulla on saavutettu hyviä tuloksia.

2 PALVELUN LAADUN JOHTAMINEN

Kokonaisvaltaisella laadunjohtamisella pyritään saavuttamaan yrityksen parempi kannattavuus. Tavoitteena on saavuttaa paremmat kustannus- ja kilpailuedut, sekä tuottaa lisäarvoa asiakkaille. Tämä vaatii laatujohtamiselta jatkuvaa kehitystä jokaisella yrityksen osa-alueella, yrityksen koko henkilöstön sitoutumista ja toimintamallien vaikiinnuttamista. Laatutaso määritellään yhdessä asiakkaan kanssa, sekä sovitaan tietyistä laatuksiteereistä. Asiakkaat eivät aina välttämättä ole valmiita maksamaan täydellisestä laadusta. Laatu riippuu eri katsojien näkökulmasta ja arvioijasta. (Viitala & Jylhä 2013, 287- 289.)

2.1. Palvelun laatu-ulottuvuudet ja kokonaislaatu

Palvelun laatu koostuu kahdesta eri tekijästä, teknisestä ja toiminnallisesta laadusta (kuvio 1). Näiden lisäksi yrityksen imago vaikuttaa siihen, miten asiakas kokee laadun. Kokonaislaatuun vaikuttaa myös olennaisesti se, miten koko palveluprosessi toimii. Vaikka tekninen laatu olisi kunnossa, mutta palveluprosessi ei toimi asiakkaan odottamalla tavalla, jää kokonaislaadun kokemus alhaiseksi. Odotettuun laatuun puolestaan vaikuttavat asiakkaan tarpeet, markkinointiviestintä, imago, sekä suusanallinen viestintä. (Grönroos 2009, 103- 105.)



KUVIO 1. Laadun osa-alueet ja niiden keskinäiset suhteet (Grönroos 2009)

Olennaista laadun kannalta on se, miten asiakas kokee laadun. On olemassa teknistä laatua, joka perustuu palvelun lopputulokseen eli siihen, mitä asiakas saa siivouksen lopputuotteena. Teknistä laatua eli siivouksen lopputuloksen laatua pystytään mittaamaan objektiivisesti erilaisia välineitä apuna käyttäen. (Grönroos 2009, 100- 102.) Huilajan (2009, 32) mukaan siivouspalvelun tekninen eli objektiivinen laatu tarkoittaa asiakkaan kanssa sovittua puhtaustasoa, siivouksen lopputulosta. Tekniseen laatuun vaikuttavat monet tekijät, kuten siivoustaajuus, käytettävät siivousaineet ja välineet, siivousmenetelmät, seurantajärjestelmät sekä se, miten palvelu asiakkaalle tuotetaan.

Toiminnallista prosessia kutsutaan toiminnalliseksi laaduksi. Toiminnallista laatua on vaikea mitata objektiivisesti. Toiminnallista laatua mitataan subjektiivisesti erilaisia menetelmiä apuna käyttäen, kuten asiakastyytyväisyyskyselyä. (Grönroos 2009, 32.) Siivouksen toiminnallisella laadulla tarkoitetaan palveluhenkisyttä, joustavuutta ja yhteistyön sujumista asiakkaiden kanssa. Toiminnallisella laadulla on iso merkitys palvelun kokonaislaadun toteutumisen kannalta. Asiakas odottaa siivouspalvelulta aktiivista vuorovaikutusta, ystävällisyyttä ja oma-aloitteisuutta. Vuorovaikutukseen osallistuu koko puhtautta tuottava organisaatio. Toiminnalliset laadun väitetään olevan tärkein asia asiakkaan kokeman kokonaislaadun kannalta. (Huilaja 2009, 32.)

Grönroosin (2009, 100- 102) mukaan toiminnallisen ja teknisen laadun lisäksi palvelun kokonaislaatuun vaikuttaa yrityksen imago eli se, millaiseksi yritys koetaan palveluiden toimittajana. Yrityksen hyvä imago voi antaa anteeksi pieniä virheitä, mutta virheiden kasautuessa imago saattaa muuttua negatiiviseksi.

Siivouksen kokonaislaatu on merkittävässä asemassa tilankäyttäjille. Laadukas siivous on avaintekijä parantamaan työviihtyvyyttä, hygieenisyyttä ja järjestystä. Tilojen säännöllinen puhtaanapito ja pintamateriaaleista huolehtiminen auttavat säilyttämään rakennuksen arvoa ja vähentämään korjaustarvetta. Työturvallisuuteen vaikuttavana tekijänä, siivous on myös merkittävässä asemassa. Siivooja käy rakennuksen eri osissa päivittäin ja havainnoi samalla mahdollisia vikoja tai toiminnalle vaaraa aiheuttavia tekijöitä. (Korhonen 2011, 23.) Siivouspalvelun laadun Peltokorven (2003, 14) mukaan tulee olla sovittua ja yhdenmukaista riippumatta siitä, kuka siivouksen suorittaa. Tavoitteena on määritellä siivouksen sovittu puhtaustaso, ennalta määrätyillä kustannuksilla ja houkuttelevuus sekä työtyytyväisyyttä ja -terveyttä edistävä työympäristö.

Toiminnallinen laatu saattaa olla tärkeämpi asiakkaalle kuin tekninen laatu. Erityisesti kilpailutilanteessa sopimuskumppanin valintaan saattaa ratkaisevasti vaikuttaa se, miten toiminnallista laatua kehitetään ja palvelutapaamisia parannetaan. Vaikka tekninen laatu olisi kunnossa, asiakkaat eivät välttämättä pidä kokonaislaatua hyvänä. (Grönroos 2009, 104.)

2.2. Asiakkaan kokemus ja odotukset palvelun laadusta

Asiakkaan näkemyksen palvelun laadusta saattaa erota palveluntuottajan näkemykseen palvelun laadusta. Lähinnä tarkoitetaan palvelun kokonaislaatua. Asiakkaan odotukset saattavat olla epärealistisia. Palveluita kilpailutettaessa tulisi huomioida laatu-*näkökohdat*. Asiakkaille ei pitäisi luvata laatua, mitä ei todellisuudessa pystytä tuottamaan. (Grönroos 2009, 105.) Liiketoiminnan perusedellytys Viitalan & Jylhän (2009, 113) mukaan on kannattava liiketoiminta. Kuten edellä mainittiin, asiakkaat eivät ole aina valmiita maksamaan täydellisestä laadusta. Grönroosin (2009, 113) näkemyksen mukaan asiakkaan kokemaan toiminnallisen palvelun laatuun vaikuttaa myös tunteet, mutta niiden vaikutusta palvelun laatuun on tutkittu vähän.

Grönroos (2009, 113) esittelee kirjassaan British Airwaysin 1980-luvulla teettämän tutkimusta, jonka mukaan asiakkaiden laatukokemuksiin vaikuttivat huolenpito, spontaaniisuus, ongelmanratkaisu ja tilanteiden normalisointi. Näistä vain ongelmanratkaisu liittyy tekniseen laatuun, muut ovat toiminnallista laatua.

2.3. Henkilöstö osana laatujohtamista

Yrityksessä kaikilla laadun tuottamiseen osallistuvilla henkilöillä tulee olla yhteinen käsitys siitä, millaista laatua palvelulta ja tuotteelta odotetaan. Laadun varmistamiseksi laadun kriteerit ja pelisäännöt tulee määritellä yhteisesti. Asiakastarve pitää olla tiedossa yrityksen joka tasolla. Laadun johtamisjärjestelmää kutsutaan laadunhallinnaksi. Laatujohtamisen apuna käytetään esimerkiksi ISO 9000 -standardia. Laatujohtamisen normit täyttävälle yritykselle myönnetään laatusertifikaatti. Laatusertifikaatti toimii myös kilpailuetuna palveluita kilpailutettaessa. Sertifikaatti on usein myös edellytys sopimuksen syntymiseen. Laadunhallinta vaatii koko henkilöstöltä ja johdolta sitoutumista ja oikeanlaista asennetta. (Viitala & Jylhä 2006, 280- 282.)

Grönroosin (2009, 141) mukaan laadunhallintaprosessin läpimeno ylimmältä portaalta alimmalle saattaa epäonnistua. Syynä epäonnistumiseen on laadunhallintaprosessin pitäminen vain ohjelmana, johon ei olla valmiita panostamaan ja johon uhrataan aikaa vain rajallinen määrä. Laadunhallintaprosessin kehittäminen ja parantaminen tulee olla jatkuvaa yrityksessä.

2.4. Siivouksen omavalvonta

Kivikallion (2007, 22) mukaan palveluntuottajan laadun omavalvontaa suoritetaan päivittäin asiakkaalle tuotettavan palvelun yhteydessä. Palvelua tulee tarkkailla asiakkaan silmin. Siivousvälineiden ja koneiden kunto ja siisteys tarkastetaan päivän mittaan useasti. Roskat eivät saa pursuilla siivousvaunuista, samoin välineet tulee pitää järjestyksessä. Asiakkaan sovitun puhtaustason toteutuminen edellyttää että siivooja tuntee työohjeet ja palvelukuvaukset hyvin ja voi siten arvioida oman työnsä lopputulosta. Siivouksen lopputuloksen tärkein mittari on tyytyväinen asiakas.

Mäntyharju (2012) käsittelee opinnäyteyössään omavalvontaa. Omavalvonta on lähtöisin elintarviketeollisuudesta jossa omavalvonnan tavoitteena on kuluttajan suojeleminen. Näytteiden otto tapahtuu pintahygienianäyttein. Hygienen tarkoituksena on pitää erilaiset hiivat, virukset, homeet ja bakteerit sellaisissa lukemissa, ettei niistä ole haittaa ihmisen terveydelle ja että ihmisen oma vastustuskyky pystyy voittamaan ne. Reunasen mukaan omavalvonnassa tärkeää on asioiden dokumentointi, jotta tuloksia pystytään seuraamaan ja niiden pohjalta kehittämään toimintaa (Reunanen 2009, 256- 258). Omavalvonta perustuu terveydensuojelulakiin 36 §, jossa määritellään viranomaisten laatimat asetukset omavalvonnalle elintarvikehygieniaan liittyen (Terveysuojelulaki 1994/763). Hauhtosen (2014) opinnäyteyön mukaan omavalvonta voidaan todentaa kirjallisessa siivousohjelmassa, jossa määritellään pintahygieniaan liittyvät raja-arvot, näytteenottomenetelmät ja tiheydet.

Elintarviketurvallisuusviraston (2013) mukaan ravintoloissa otettiin käyttöön Oiva vuonna 2013. Oivan tarkoituksena on valvoa elintarviketurvallisuutta kuntien elintarvikevalvojien toimesta. Tarkastuksissa kiinnitetään huomiota ravintoloiden omavalvontaan ja toimintaan yleensä. Ravintoloiden tilojen tulee olla elintarvikelainsäädännön mukaisessa kunnossa eli siistit ja puhtaat. Työvälineiden ja siivousvälineiden tulee olla puhtaat.

3 TOIMINNALLISEN LAADUN SIIVOUSTA TUKEVAT ASIAT

Siivouksen toiminnallista laatua voidaan tarkastella useasta eri näkökulmasta. Siivousta tukevia asioita palveluyrityksen näkökulmasta ovat palveluasenne ja asiakasyhteydenpito, sekä työturvallisuuteen ja ympäristöön liittyvät tekijät. Osaaminen ja ammattitaito ovat myös tärkeässä asemassa toiminnallisen laadun tuottamisessa, samoin yrityksen henkilöstön ulkoinen olemus. ISS Palveluiden toiminnallisen laadun omavalvontaraportissa (liite 1) kyseiset asiat ovat arvioinnin kohteita.(ISS Palvelut 2014.)

3.1. Palveluasenne ja asiakasyhteydenpito

Asiakaspalvelu on tärkeä osa siivoojan työtä ja ammattitaitoa. Kommunikointi asiakkaiden tiloissa tulee olla ystävällistä ja tilan käyttäjät huomioon ottavaa. Asiakkaiden tiloissa käyttäydytään hillitysti. Asiakaspalvelutaitoja voidaan oppia ja asiakaspalvelijana voidaan kehittyä, vaikka luonteeltaan ei olisikaan synnynnäinen asiakaspalvelija. Asiakaspalvelutilanteisiin kuuluu asiakkaiden tervehtiminen, ongelmatilanteissa auttaminen ja asiakkaan kuuntelu. Palveluasenne on tärkeä osa toiminnallista laatua. Joustaminen haastavissa tilanteissa on parasta asiakaspalvelua. Samoin asiakkaalle tulee syntyä tunne, että siivouspalvelun toimintaan voidaan luottaa, vaikka siivoojat vaihtuvatkin. Siivoustyössä tulee päivittäin eteen muutostilanteita jotka aiheutuvat asiakkaan omasta liiketoiminasta ja sääolosuhteiden mukanaan tuomista haasteista. Muuttuvissa tilanteissa asiakkaan kokema palvelu, ystävällisyys ja joustavuus nostavat myös palvelun imagoa.(Huilaja 2009, 28-29.)

Siivoustyön laatuun kuuluu olennaisena osana palveluhenkilöstön ulkoinen olemus. Ulkoiseen olemukseen vaikuttavat palveluhenkilöstön siisti ja asiamukainen työasu, puhtaat ja siistit hiukset sekä henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen. Asiakaskohteissa työskennellessä käytetään myös henkilökorttia. Työvälineiden ja koneiden kunto ja siisteys kertovat myös tuotettavan siivouspalvelun laadusta ja ammattitaidosta. (Huilaja 2009, 34.)

3.2. Työturvallisuus osana laatua

Suomessa sattuu siivoustyössä noin 3000 tapaturmaa vuodessa. Suurin osa tapaturmista aiheutuu siivoojan kulkiessa. Toiseksi eniten tapaturmia aiheutuu esineiden siirroista ja käsittelystä. (SSTL 2014.) Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on huolehdittava siitä, että työpaikka on työntekijöille turvallinen ja terveellinen. (Työturvallisuuslaki 2002/738.) Siivous suoritetaan työturvallisuushallinnon siten, ettei siitä aiheudu haittaa työntekijöille. Erityisesti kulkuväylät pidetään hyvässä järjestyksessä. Huonon järjestyksen on todettu olevan syynä moneen tapaturmaan. Hyvää järjestystä pidetään yllä noudattamalla työohjeita. Perekdytys on tärkeä tekijä työtapaturmien ehkäisyssä, samoin työn suunnittelu ja valvonta. (Työsuojeluhallinto 2012.)

Työsuojeluhallinnon mukaan jokaiselle työntekijälle kuuluu vastuu siitä, että tavarat ovat järjestyksessä siivoustiloissa. Kohteissa erityisen tärkeää on esteetön ulospääsy palo-ovien läheisyydessä. Samoin sähkökaapeille tulee olla esteetön kulku. Alkusalutuskaluston tulee olla helposti saatavissa. (Työsuojeluhallinto 2012.) Valkosalon (2009,167) mukaan asiakaskohteissa tulee työskennellä saatujen ohjeiden mukaisesti. Työturvallisuuden huomioiminen on tärkeää kaikkien tilankäyttäjien kannalta. Henkilökohtaiseen työturvallisuuteen voidaan vaikuttaa valitsemalla oikeanlaiset työjalkineet ja suojavälineet. Työturvallisuuden kannalta ennakointi ja harkinta ovat tärkeässä roolissa.

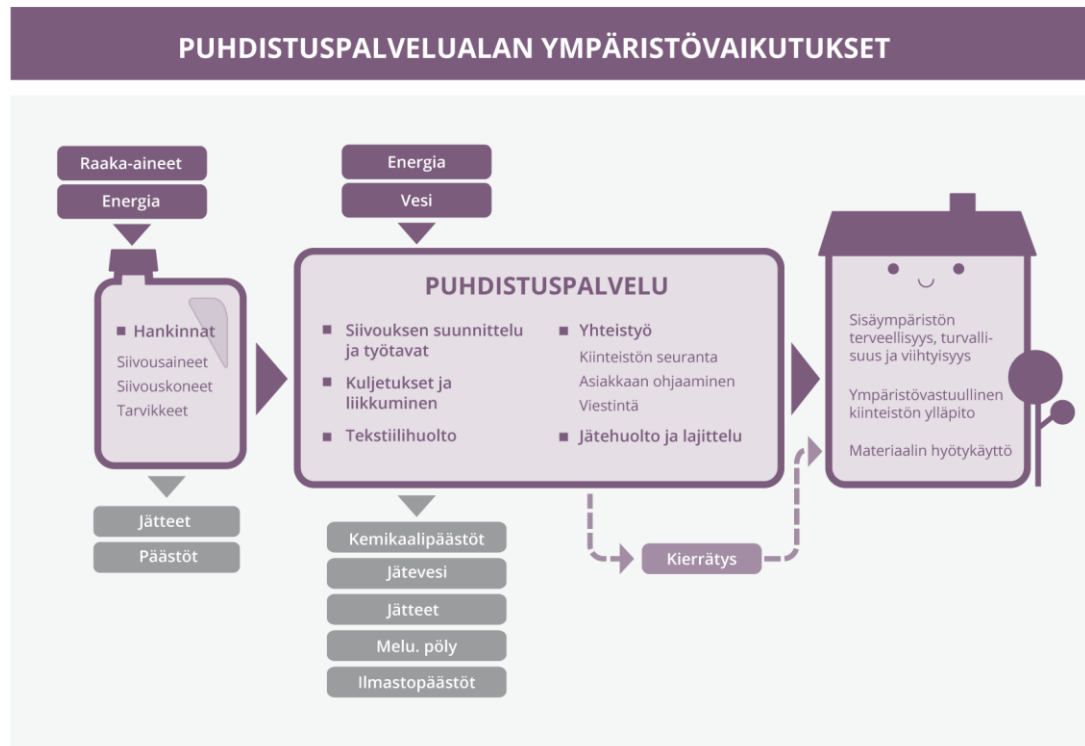
Valkosalon (2009, 170- 190) mukaan työmenetelmien valinnoilla voidaan vaikuttaa tapaturmiin ennaltaehkäisevästi. Menetelmien ja siivousvälineiden valinnassa kiinnitetään huomiota ergonomiaan. Siivousvälineiden ja -koneiden tulee olla säädettävissä jokaiselle työntekijälle sopivaksi. Puhdistusaineiden valinnassa tulee kiinnittää huomiota käyttöturvallisuuteen.

Työterveyslaitoksen mukaan johdon rooli tapaturmien ehkäisyssä on merkittävä. Työterveyslaitoksen verkkolehdestä kerrotaan tapaturmien vaikutuksesta yrityksen laatuun ja kustannuksiin. Turvallisuus on aineetonta pääomaa, jonka vaikutukset näkyvät tulevaisuudessa. Työturvallisuus edistää työn sujuvuutta ja vaikuttaa siten myös työn tuottavuuteen ja laatuun. Tapaturmista aiheutuvat kustannukset ovat sairauspoissaolokustannuksia, sekä niistä aiheutuvia välillisiä kustannuksia, kuten imagoon liittyvinä kustannuksina. Johdon roolilla ja yrityskulttuurilla on merkittävä vaikutus tapaturmien ehkäisyssä. Turvallisuuden jatkuva kehittäminen on avainasemassa tapaturmien ehkäisyssä. Yrityksen turvallisuutta edistäviin toimintatapoihin kuuluu laadukkaat riskienarvioinnit, henkilöstön koulutus ja pätevyudet, vaaratilanteista ilmoittaminen, toimintaohjeiden ajantasaisuus, työlupa- ja palkitsemiskäytännöt. (Työterveyslaitos 2014.)

3.3. Siivouksen vaikutus ympäristöön

Ympäristöstä huolehtiminen kuuluu siivoojan työtehtäviin ja säästötoimenpiteillä voidaan auttaa asiakasta taloudellisesti. Energiaa säästäviä toimenpiteitä ovat valojen sammutus, käytetyn veden määrän säännöstely ja sähkönkulutuksen vähentäminen. Jätteiden lajittelulla voidaan saada aikaan suuria taloudellisia säästöjä. (Kivikallio 2009, 201-206.)

Siivouksen ammattimaisella suunnittelulla ja suorittamisella voidaan vaikuttaa puhdistusaineiden ja raaka-aineiden käyttöön sekä niiden turvalliseen säilyttämiseen. Energiaa säästävät toimenpiteet ovat avainasemassa. Veden, sähkönkulutuksen, päästöjen ja melun minimoinnin lisäksi tulee kiinnittää huomiota turhien ajojen välttämiseen ja taloudelliseen ajotapaan. Yhteistyö asiakkaan edustajien kanssa on tärkeätä mm. opastaminen tarvittaessa, sekä jätehuoltoon ja kierrätykseen liittyvät asiat. Tuloksena syntyy terveellinen, viihtyisä ja turvallinen sisäympäristö (kuvio 2). (Ympäristöosaava 2013.)



KUVIO 2. Puhdistuspalvelualan ympäristövaikutukset (Ympäristöosaava.fi 2013)

3.4. Siivousmenetelmät, välineet ja koneet, siivoustilat ja vaunut

Siivousmenetelmän ja välineiden oikealla valinnalla voidaan vaikuttaa sisäilman laatuun, pintamateriaalien pitkäikäisyyteen, sekä työntekijöiden hyvinvointiin. Puhdistusmenetelmä valitaan kohteessa olevan lian perusteella. Lika voi olla terveydelle vaarallista, kuten viruksia, mikrobeja, homebakteereja ja hiivoja sisältävää likaa. Lisäksi menetelmän valintaan vaikuttaa kohteen käyttöaste eli henkilömäärä, jotka käyttävät tiloja. Oikean menetelmän valinta vaatii ammattitaitoa, harkintakykyä sekä tilannetajua. Lisäksi menetelmän valintaan vaikuttaa puhdistettavan kohteen pintamateriaalit. Liiallista veden käyttöä tulee välttää, erityisesti puhdistettaessa luonnonmateriaaleja. Veden käytön säännöstely säästää ympäristöä ja työntekijää itseään. (Kivikallio 2009, 46- 51.)

Puhdistusmenetelmissä tulee käyttää siivoustekstiilejä, joita voidaan puhdistaa. Mikro-kuitupyhkeet ja -mopit poistavat ja sitovat tehokkaasti likaa sekä ovat kestäkäyttöisiä ja hygieenisia. Siivoustekstiilit lajitellaan esivalmistellussa siivouksessa suoraan pyykinpesukoneesta kannellisiin astioihin. Tarvittaessa siivouspyhkeet kostutetaan vähäisellä määrällä käyttöliuosta. Puhdistusainetta mikrokuituiset siivouspyhkeet eivät aina välttämättä vaadi. Huomioitavaa kuitenkin on kostutettujen siivouspyhkeiden säilyvyys, joka on 4 tuntia. Tärkeää on myös hyvä käsihygienia. (Ympäristöosaava 2013.)

Siivoustyö on keskiraskasta työtä ja kuormittaa työntekijää, jos ergonomiaa ja oikeita työskentelytapoja ei huomioida. Työvälineet ja menetelmät ovat kehittyneet ja keventyneet, mutta tutkimusten mukaan viimeisen kymmenen vuoden aikana työasennot eivät ole parantuneet säätömahdollisuuksista ja oman työn vaikutusmahdollisuuksista huolimatta. Syynä saattaa olla puutteellinen kehon hallinta ja huono toimintakyky tai puutteellinen työtaito. (Hopsu 2009, 180.)

Siivoustilat ja siivousvaunut tulee pitää järjestyksessä ja puhtaana (kuva 1). Vastuu siivoustilojen siisteydestä kuuluu kaikille siivoojille. Ylimääräiset ja tarpeettomat tavarat tulee poistaa. Lattiakaivon yhteydessä tulee olla erotin, joka poistaa roskat ennen likaveden joutumista viemäriin. Siivoustilojen tulee ominaisuuksiltaan olla riittävän tilavat ja ilmastoidut. Samoin hyllytilaa tulee olla riittävästi. Pyykinpesukoneelle ja kuivaustelineille tulee löytyä paikat. Lisäksi siivoustiloissa tulee Siivoustilat ja siivousvaunut kertovat siivoojan ammattitaidosta sekä toimivat käyntikorttina asiakkaille (kuva 2). olla riittävästi laskutilaa sekä pesuallas, jonka päällä voi suorittaa välineiden huoltoa. Siivouskoneita käytetään ylläpitosiivouksessa helpottamaan ja tehostamaan työntekoa. Siivouskoneita käytetään eri tarkoituksiin, kuten imurointiin, pesuun ja hoitamiseen. Siivouskoneilta vaaditaan helppokäyttöisyyttä, kestävyyttä, turvallisuutta, ergonomisuutta, monikäyttöisyyttä ja kierrätettävyyttä. (Inkeroinen 2009, 139- 141.)



KUVA 1. Siistit ja toimivat siivoustilat (Heidi Valkolehto 2014)



KUVA 2. Siistit asianmukaisesti varustellut siivousvaunut (Heidi Valkolehto 2014)

3.5. Työjärjestys ja oman työn suunnittelu

Siivoustyö perustuu työntekijän tarveharkintaan, joka pitää sisällään työn teknisen hallinnan, puhtaustasovaatimukset ja toimintaympäristön olosuhteet. Siivouksen perusohje perustuu työmäärämitoitukseen. Koska työ tehdään pääsääntöisesti asiakkaan läsnä ollessa, täytyy siivoojan oman työn suunnittelussa löytyä joustavuutta ja tilannetajua. Oman työn suunnittelu lisää työmotivaatioita. Suunnittelematon työ puolestaan aiheuttaa kiireen tuntua. Oman työn suunnitteluun harjaantuu siivouskokemuksen karttuessa. Suunniteltaessa siivoustyötä valitaan oikea tarkoituksen mukainen siivousmenetelmä, suunnitellaan siivousjärjestys sekä vaiheistetaan työtehtävät. (Kivikallio 2009, 17- 21.)

Työjärjestykseen siivoustyössä vaikuttaa aseptiikka eli siivotaan puhtaastata likaisempaan ja ylhäältä alaspäin. Siivous tehdään puhtailla välineillä, hyvä käsihygienia huomioiden. Työjärjestyksen mukaan aluksi poistetaan eritetahrat, jonka jälkeen siivotaan tasopinnat, sitten kosketuspinnat ja lopuksi lattia. Ensin siivotaan kuivat tilat ja tämän jälkeen kosteat tilat. (SSTL 2014.)

3.6. Lean 5-S järjestelmä

Tuottavuuden, työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin takaamiseksi on kehitetty Lean 5-S laatujärjestelmä. Järjestelmässä tavoitteena on määrittää kaikille työvälineille, tarvikkeille ja työpisteille omat merkityt paikkansa. Tarpeettomista tavaroista ja kalusteista luovutaan. Työpaikasta tulee siten turvallisempi, ergonomisempi ja viihtyisämpi. Samoin työn tuottavuus paranee. (Työturvallisuuskeskus 2014.)

Lean 5-S järjestelmä kehitettiin Japanissa Toyota Motor Corporationilla toisen maailmansodan aikaan. Järjestelmän tavoitteena oli tuottavuuden lisääminen ilman taloudellista panostusta. Nykyään Lean 5-S on käytössä eri puolilla maailmaa ja sen käyttö yleistyy koko ajan. Järjestelmän avulla tuotetaan asiakkaille lisäarvoa. Perusajatuksena on yksittäisten palveluiden tai tuotteiden sijaan tuottaa kokonaispalvelua asiakkaille ja yritykselle itselleen. Tämä tapahtuu prosessijohtamisen avulla, jossa tuotteen läpimenoaikaa pyritään maksimoimaan. Vähennetään hukkaa, joka hidastaa palveluprosessin sujuvuutta. Järjestelmän toimivuuden takaamiseksi tarvitaan seuranta, jatkuvaa kehitystä, pitkäjänteisyyttä sekä kokonaisvaltaista sitoutumista. Järjestelmän käyttöönotto vaatii myös osaamista, joten henkilöstöä tulee kouluttaa uuteen tapaan tehdä työtä (Kuvio 3). (Six Sigma 2014.)



KUVIO 3. Lean 5-S (Six Sigma 2013)

Lean 5-S koostuu viidestä eri osiosta. Sortteeraamisella tarkoitetaan ylimääräisen tavar-
ran poistamista työpaikalta. Työpaikan yhteisessä palaverissa arvioidaan, mitä tarvikkei-
ta ja materiaaleja tarvitaan. Valokuvaus lähtötilanteesta toimii apuna lähtötilanteen kar-
toittamisessa ja sen avulla pystytään seuraamaan kehittymistä. Ylimääräiset tavarat
merkitään ja hävitetään asianmukaisesti kierrätykseen. Systematisoinnilla tarkoitetaan
jäljelle jääneiden tavaroiden ja materiaalien järjestämistä omille paikoilleen siten, että
ne löytyvät helposti ja ovat helposti saatavilla. Jokaiselle tavaralle sovitaan oma paik-
kansa, mikä helpottaa tavaroiden löytymistä ja puuttuvien materiaalien tilaamista. Tilo-
jen järjestämisen jälkeen työpaikalla sovitaan siivouksesta ja määritellään jokaiselle
alueelle omat vastuuhenkilöt ja sovitaan siivousaikataulu. Yleensä työpisteet siivotaan
työvuoron päätteeksi. Koneille ja välineille sovitaan omat huolto-ohjelmat. Lean 5-S -
järjestelmän myötä työpaikalle standardisoidaan hyväksi havaitut käytännöt. Siisteyttä
ja järjestelmällisyyttä pidetään yllä yhdessä sovituin menetelmin ja jakamalla vastuu-
alueet. Toiminnan vakiinnuttua järjestelmää ja sen toimivuutta kehitetään edelleen. Seu-
ranta on olennainen osa Lean 5-S -järjestelmää. Työpaikoilla tehdään sovitusti laa-
dunarviointikierroksia ja auditointeja, joissa arvioidaan siisteyttä, järjestelmällisyyttä ja
toimivuutta. Laadunarvioinnit ja muut seurantajärjestelmät dokumentoidaan sovitusti.
(Työturvallisuuskeskus 2014.)

4 LAADUN MITTAAMINEN

Palvelun laadun mittaaminen keskittyy usein mitattavien välineiden kehittämiseen, ei niinkään asiakkaiden tyytyväisyyttä mittaavien asioiden tutkimiseen (Grönroos 2009,113). Kokonaislaatua voidaan mitata erilaisten haastattelu- ja kyselytutkimusten avulla. Teknistä laatua voidaan mitata visuaalisesti ja objektiivisin menetelmin. Tarkan rajan vetäminen teknisen ja toiminnallisen laadun arvioinnin välillä on vaikea määritellä, tehtäessä kysely- ja haastattelututkimuksia. Haastattelututkimuksissa painotetaan usein palvelun lopputuloksen laatua, joka on teknistä laatua. Kyselytutkimuksista puolestaan vastataan usein palveluprosessin toimivuuteen eli toiminnallisen laadun osuus kasvaa. (Korhonen 2011, 28- 29.)

4.1. Toiminnallisen laadun arviointi

Toiminnallisen laadun seurantaan varten kehittivät 1980-luvun puolivälissä Leonard Berry kollegansa kanssa SERVEQUAL- menetelmän. Menetelmässä koetun palvelun laatua katsotaan palveluprosessin näkökulmasta ja mitataan erilaisilla attribuuteilla, joita ovat luotettavuus, reagointialttius, pätevyys, saavutettavuus, kohteliaisuus, viestintä, uskottavuus, turvallisuus, asiakkaan tunteminen ja fyysinen ympäristö. Attribuutit kuvaavat palvelun laatua ja niille annetaan arvosana. Menetelmää tulisi muokata erilaisten palveluiden, kulttuuriympäristöjen ja markkinoiden mukaisesti siten, että palvelun laatua kuvaavat attribuutit soveltuvat kuvaamaan koettua palvelun laatua tarkoituksenmukaisesti (Grönroos 2009, 112, 116- 117.)

Siivouksessa toiminnallisen laadun arviointi, Korhosen (2011, 63) näkemyksen mukaan, voidaan tehdä asiakastyytyväisyyskyselynä, joka lähetetään kirjallisena kyselynä säännöllisin väliajoin. Vastausten painotus on usein toiminnalliseen laatuun tai kokonaislaatuun kantaa ottava. Asiakastyytyväisyyskyselyn voi tehdä myös lomakehaastatteluna, mutta vastauksista tulee yleensä liian positiivisia.

Palveluorganisaation ja asiakkaan väliset kuukausi- ja kehityskokoukset ovat osa asiakkuuden hoitoa. Yhteisissä ennalta sovituissa palaverissa kartoitetaan asiakkaan tarpeet ja selvitetään tyytyväisyys palveluun. Palaveriin valmistaudutaan etukäteen. Palaverissa käydään läpi toimintaan liittyvät muutokset. Muuttuviin asioihin reagointi auttaa tuottamaan parempaa laatua ja pääsemään sovittuihin päämääriin. (Huilaja 2007, 90.)

Laadunarviointia voidaan tehdä laadunarviointikierrosten avulla. Arviointikriteerit sovi-
taan etukäteen. Laadunarviointikierrokset tehdään joko asiakkaan kanssa yhdessä tai omavalvontakierroksena. Laadunarviointikierrokselle osallistuvat asiakkaan palveluorganisaation edustajista palveluesimies, palveluohjaaja ja joskus myös kohteen siivooja. Laadunarviointikierrokset dokumentoidaan järjestelmiin. Näin laatua ja sen kehittymistä voidaan seurata järjestelmällisesti.(Huilaja 2007, 37.) Laadun mittaaminen Hollannin (2007, 90) mukaan on hankalampaa, kuin tavaratuotteiden, koska palvelutuotteet ovat aineettomia. Suomessa ja pohjoismaissa palvelun laatua mitataan kuitenkin tarkasti.

4.2. Teknisen laadun arviointi

Teknisen laadun mittaamiseen tarkoitettu SFS5994 INSTA 800 sertifioitiin Suomessa vuonna 2012 (Suomen Standardisoimisliitto: Vuosikertomus 2012). Standardi on ollut aiemmin käytössä Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa. INSTA 800-järjestelmässä puhtaustasot ovat luokiteltu siten, että alin puhtaustasoluokka on yksi (1) ja korkein puhtaustasoluokka on viisi (5). Laadunarviointi suoritetaan visuaalisella menetelmällä, mutta standardin avulla voidaan tehdä myös objektiivista mittausta. INSTA 800- järjestelmässä laadunarviointia tehtäessä lasketaan erilaisissa tiloissa pinnoilla olevien poikkeamien määrä ja verrataan lukua standardissa olevaan vastaavaan raja-arvoon AQL (Acceptable Quality Level). Varsinaista objektiivista laatua voidaan seurata erilaisia mittalaitteita hyväksi käyttäen. Tällaisia mittauksiin käytettäviä laitteita ovat pintapölyn mittalaite, askelvarmuuden mittalaite, kiiltoasteen mittalaite, Luminometri, Hygicult-testi, Mycometer-testi, uv-lamppu ja kamera. Uusimpana mittarina markkinoille on tullut (Orion Clean Card PRO), joka on pintapuhtauden pikatesti (Korhonen 2011, 61-63.)

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMISYMPÄRISTÖ: ISS PALVELUT OY

ISS Palvelut Oy on Suomen kolmanneksi suurin yksityinen työnantaja, joka työllistää Suomessa noin 12 000 työntekijää ja maailmanlaajuisesti noin 540 000 työntekijää. ISS on perustettu Tanskassa vuonna 1901. Yritys toimii yli 50 maassa tarjoten kiinteistön omistajille kiinteistön ylläpidon ja tukitoimintojen kokonaisvaltaisia ratkaisuja. ISS tavoitteena on huolehtia asiakkaan kokonaispalveluista siten, että heille jää aikaa keskittyä omaan ydinliiketoimintansa. ISS Palveluiden tarjoamia palveluita ovat; siivouspalvelut, turvallisuuspalvelut, kiinteistöpalvelut, ruokailupalvelut sekä tukipalvelut. (ISS Palvelut Oy 2014.)

ISS Palveluiden arvoja ovat: rehellisyys, yrittäjäyys, vastuu ja laatu. ISS Palvelut on määritellyt yhteisen toimintatavan (The ISS Way). Toimintajärjestelmän avulla varmistetaan henkilöstön työtyytyväisyys, koulutus ja osaaminen, tuotetaan asiakkaille tasalaatuisia ja yhdenmukaista palvelua siten, että se toteutuu kaikissa ISS palveluiden yksiköissä. Toimintajärjestelmän avulla varmistetaan liiketoiminnan turvallisuus ja vastuullisuus sekä kehitetään toimintaa hyödyntäen auditoinneista ja palautteista saatua tietoa. (ISS Palvelut Oy 2014.)

ISS Palveluiden toimintajärjestelmä perustuu standardeihin joita ovat: ISO9001:2008, laadunhallintajärjestelmät, ISO14001:2004, ympäristöjärjestelmät, OHSAS18001:2007 työterveys- ja työturvallisuusjohtamisjärjestelmät. Toimintajärjestelmä sisältää myös erilaisia prosesseja joissa on mm. dokumentteja, malleja ja ohjeita, jotka ohjaavat päivittäistä toimintaa jokaisessa ISS palveluiden yksikössä. (ISS Palvelut Oy 2014.)

ISS Palveluissa henkilöstö on yrityksen tärkein voimavara. Henkilöstöstrategian tavoitteena ovat työhön sitoutuneet, hyvinvoivat ja koulutetut osaajat. Keskeinen tekijä henkilöstöjohtamisessa on se, että oikeat ihmiset tekevät töitä oikeilla paikoilla. Innostava johtaminen luo työpaikoille hyvää työilmapiiriä, mikä heijastuu moneen asiaan mm. laatuun, asiakaspalveluun, työn iloon, ammattitaitoon sekä työn jatkuvaan kehittämiseen. Henkilöstön hyvinvointia seurataan vuosittain tehtävällä henkilöstön työtyytyväisyystutkimuksella. (ISS Palvelut Oy 2014.)

5.1. Ympäristöjohtaminen siivouksessa

Vastuullisuus on osa ISS Palveluiden johtamisjärjestelmää. Vastuullisuus koskee kaikkia henkilöstöryhmiä. Johtoryhmä määrittelee yhdessä vastuullisuusryhmän HSE (Health, Environment, Safety) kanssa tavoitteet vuosittain. Jokainen yksikkö laatii oman toimintasuunnitelman, jota viedään eteenpäin organisaatiossa, koskien kaikkia yrityksen työntekijöitä. ISS Palveluille on myönnetty ISO 14001-ympäristösertifikaatti vuonna 2013. ISS Palveluiden ympäristöjohtaminen perustuu myös kansainvälisesti tunnettuun LEED-järjestelmään (Leadership in Energy and Environmental Design) for existing buildings. Samoin ISS Palvelut on mukana yhdessä asiakkaiden kanssa toteuttamassa Green Office toimintamallia. (ISS Palvelut Oy 2014.)

Siivouspalveluille määritellään ympäristötavoitteet vuosittain. ISS Palveluiden Siivouspalvelukonseptissa määritellään toimintatavat ympäristönäkökohdat huomioiden. Vuonna 2014 ympäristötavoitteet ovat seuraavat: puhdistusaineet, välineet ja koneet valitaan asiakaskohteen ja segmentin mukaisesti. Puhdistusaineissa valitaan ensisijaisesti ympäristömerkitty puhdistusaine. Puhdistusaineet ovat tiivisteitä ja työntekijät koulutetaan niiden oikeaan käyttöön ja annosteluun. Käytössä on annostelujärjestelmät, joiden käyttöastetta pyritään lisäämään. Puhdistusaineiden kulutusta seurataan vuosittain. Raportoinnista vastaa yrityksen kehitysyksikkö. Mikrokuitumenetelmä vähentää puhdistusaineiden ja veden käyttöä. Pyykinpesukoneisiin asennettavat annostelujärjestelmät mahdollistavat matalalämpöpesun. Annostelulaite ja ohjelma pyykinpesukoneissa vähentävät energian ja veden kulutusta. Koneiden ja välineiden huolto, sekä puhdistaminen lisäävät niiden käyttöikää. Omavalvonnassa kiinnitetään huomioita koneiden ja välineiden siisteyteen ja kuntoon. Jätehuollossa huomioidaan oikea lajittelu ja valitaan oikeankokoiset ja väriset roskapussit. Tyhjennystiheys optimoidaan oikeaksi. Roskapussien käyttöä pyritään vähentämään kohteissa, joissa niiden käyttö ei ole välttämätöntä. Siivouksessa kiinnitetään huomiota myös ekologiseen ajotapaan siirryttäessä kohteesta toiseen. Siivoojien tukena ympäristöasioissa perehdytyksen lisäksi on ympäristöverkkokoulutus. (ISS Palvelut Oy 2014.)

5.2. ISS Siivouspalvelukonsepti eli palveluprosessi

ISS Palveluiden Siivouspalvelukonsepti on standardoitu tapa tuottaa siivouspalvelua. Standardi takaa palvelun tuottamiseen yhtenäiset toimintamallit, työkalut ja prosessit, sekä pohjoismaisella tasolla, että Suomessa. ISS Siivouspalvelukonsepti koostuu monesta kokonaislaatuun vaikuttavasta tekijästä. Laatu ja toimintavarmuus vaikuttavat yrityksen imagoon, samoin asiakaslähtöisyys ja työntekijöiden ammattitaito ja osaaminen. Siivouspalveluissa lopputuloksen kokonaislaatuun vaikuttavat: siivouksen suunnitelmallisuus, palvelukuvaukset ja työrytmit, toimintatapojen ja -ohjeiden noudattaminen, asiakasyhteistyö, ammattitaito ja osaaminen, tehokkuus, sekä käytössä olevat työkalut ja toimintamallit. Siivouspalvelukontissa ympäristö huomioidaan kestävän kehityksen näkökulmasta. (ISS Palvelut Oy 2014.)

ISS Palveluiden Siivouskonseptin avulla varmistetaan, että siivouspalvelu on tasalaatuisuista, järjestelmällistä ja tehokasta kaikille asiakkaille. Tasalaatuisuus ja yhtenäinen toimintatapa korostuu etenkin valtakunnallisissa asiakkuuksissa. Henkilöstön perehdytyksellä ja koulutuksella jalkautetaan toimintatavat ja menetelmät osaksi jokapäiväistä tekemistä. Siivouspalvelukonseptin avulla korostetaan siivoustyön asiakaskohtaista suunnitelmallisuutta, tavoitteellisuutta, ammattimaista työmäärämitoitusta, oikeaa työjärjestystä, sekä nykyaikaisia siivousmenetelmiä ja -välineitä työturvallisuusnäkökohdat huomioiden. Siivouskonseptin asiakaslähtöisyyttä edesautetaan asiakaspalvelukoulutuksella. Asiakkaiden kanssa ollaan säännöllisessä vuorovaikutuksessa ja sovitaan heidän kanssaan tarpeiden mukainen palvelu sekä määritellään asiakaskohtaiset kriittiset pisteet. Lisäksi asiakkaiden kanssa laaditaan asiakaskohtainen toimintasuunnitelma eli se miten asiakkuutta hoidetaan. Toimintasuunnitelmassa sovitaan palaverikäytännöt, tarvittavat koulutukset ja asiakaskohtaiset perehdytykset. (ISS Palvelut Oy 2014.)

ISS Palveluiden (2014) mukaan asiakkaiden kanssa sovitaan laadunseurantamenetelmä ja erilaisten järjestelmien käyttö. Laadun varmistamiseksi toiminnan tulee olla läpinäkyvää ja dokumentoitua. ISS Siivouspalvelukonseptin mukaan palvelua ja toimintaa mitataan erilaisilla mittareilla. Laadun dokumentoinnin avulla voidaan seurata laadun kehittymistä kohteessa. Dokumentointi toimii samalla varmistena sovitusta laatutasosta asiakkaalle. Oman työn arviointi on myös tärkeä osa ISS Siivouspalvelukonseptia, kuten siivousta tukevien asioiden omavalvonta. Laadunseurannan avulla voidaan seurata laadun kehittymistä kohteessa. Jokaisessa asiakaskohteessa on kohdekohtainen kansio, jossa on määritelty asiakaskohteen kaikki siivousta koskevat dokumentit. ISS Siivouspalvelukonseptin mukaan tavoitteena on palkita henkilöstöä hyvistä saavutuksista joko yksilönä tai tiiminä.

Siivouspalvelukonseptin mukaan myös kohteiden yhdistelmäkoneiden ajotunteja tulee seurata. Ajotunteja seuraamalla voidaan päätellä koneiden käytön tehokkuutta. Yhdistelmäkoneiden tehokkaalla käytöllä voidaan saavuttaa hyötyjä ergonomiassa, pintojen puhtaudessa, ympäristöystävällisyydessä, työturvallisuudessa ja työn tehokkuudessa. Yhdistelmäkoneiden ajotunteja seuraamalla saadaan hyötyä myös kilpailutilanteissa. Kohteisiin osataan resursoida oikea määrä koneita. (ISS Palvelut Oy 2014.)

ISS Siivouspalvelukonsepti Hammarénin mukaan on kokonaisvaltainen tapa tuottaa puhtauspalveluita erilaisissa asiakasympäristöissä. Hammarén on kuvannut puhtauspalveluiden tuottamisen osatekijät asiakkaan ja palvelutuotannon näkökulmasta (Kuvio 4). (Hammarén 2014.)



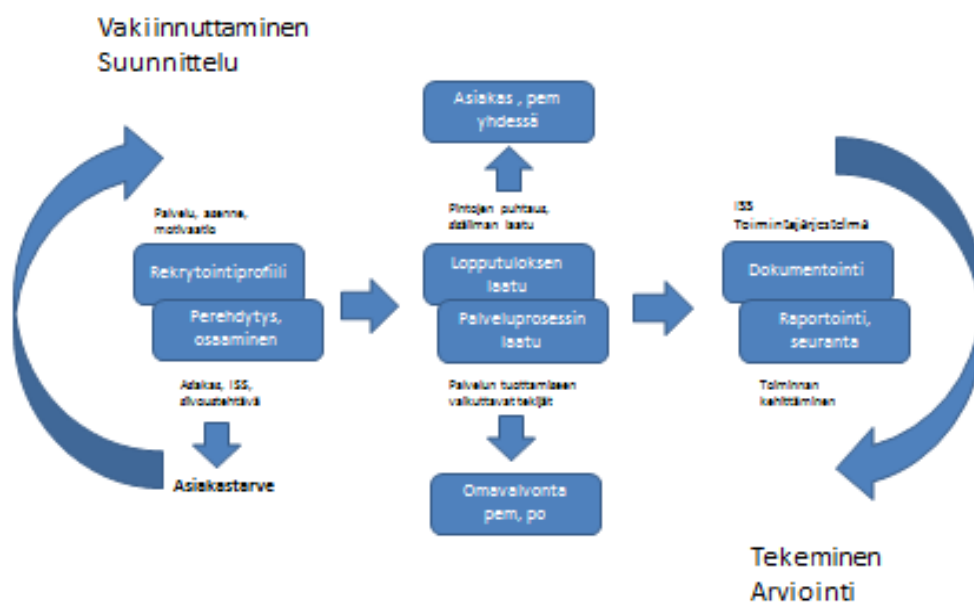
KUVIO 4. Laatu syntyy kokonaisuudesta (Hammarén Erja 2014)

5.3. ISS Palveluiden laadunseurantajärjestelmä

ISS Palveluilla laadunvalvonta on osa johtamista. Visuaalisia laadunarviointikierroksia tekevät palveluesimiehet ja palveluohjaajat sekä asiakkaan edustaja. Lisäksi laadunarviointeja tehdään omaevalvontana. Laadunarviointikierros suoritetaan ennalta määrättyinä päivinä ja kohteet valitaan satunnaisotannalla. Laadunarviointi tulee suorittaa mahdollisimman pian siivouksen jälkeen. Arvioinnin tulokset ovat palveluntuottajan ja asiakkaan yhteinen näkemys. ISS Palveluilla on käytössä laadunarviointiraportti (liite1), jossa arviointiasteikko on yhdestä (1) viiteen (5) (liite 2). (ISS Palvelut Oy 2014.)

Visuaalisessa, teknisen laadun arvioinnissa kiinnitetään huomiota lähi- ja kosketuspintojen, ulottuvuuskorkeudella olevien pintojen sekä lattiapintojen puhtauteen. Siivoussopimukseen kuulumattomia pintoja ei arvioida. Laadunarviointikierroksella on mahdollista kartoittaa myös mahdolliset siivoussopimukseen yleensä kuulumattomat perussii-
voustarpeet. Arvioinnit tallentuvat ISS Palveluiden laadunhallintajärjestelmään. Tulok-
sen käsitellään työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa sekä sovitaan mahdolliset korjaavat
toimenpiteet. (ISS Palvelut Oy 2014.)

Visuaalisen laadunarvioinnin yhteydessä arvioidaan siivouksen toiminnallista laatua eli palveluprosessin toimivuutta. Toiminnallista laatua arvioidaan yhdessä asiakkaan kans-
sa tai omavalvonnan avulla. Laadunseurantaprosessi pohjautuu asiakastarpeeseen. Asia-
kastarpeen mukaisesti kohteeseen valitaan motivoitunut, ammattitaitoinen ja oikean
asenteen omaava siivooja. Siivooja perehdytetään kohteen erityispiirteet ja kriittiset
pisteet huomioiden. Laadunseuranta prosessin kannalta on oleellista, että toiminta va-
kiintuu asiakaskohteessa ja laadunseurannasta tulee säännöllinen tapa toimia. Tavoittee-
na on jatkuva toiminnan kehittäminen (Kuvio 5). (Hammarén 2014.)



©ISS 06/2014

KUVIO 5. Laadunseurantaprosessi (Hammarén Erja 2014)

ISS Palveluilla on käytössä toiminnallisen laadun siivousta tukevien asioiden omavaltavontaan tarkoitettu raportti (liite 3). (ISS Palvelut Oy 2014). Tässä opinnäytetyössä arvioidaan kyseisen laaturaportin soveltuvuutta siivouksen toiminnallisen laadun ohjaamiseen ja johtamiseen sekä raportin käytöstä saatuja hyötyjä, mahdollisia ongelmia sekä kehitystarvetta.

6 AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA AIHEESTA

Seija Vaitti tutkii opinnäytetyössään siivouksen kokonaislaatua, toiminnallista ja teknistä laatua, sekä INSTA 800- järjestelmän käyttöä. Tutkimuksen tavoitteena on kehittää kyseisten asioiden mittaus ja arviointijärjestelmää. Tilaajan ja tuottajan väliseen palvelusopimukseen tulee olla kirjattuna yhteinen sopimus teknisen laadun arvioinnista ja SFS 5994 käytöstä. Siivoojilla tulee olla käytössä tehokkaimmat siivousvälineet ja puhdistusaineet, sekä riittävä perehdytys INSTA800- järjestelmän käyttämiseen. Samoin riittävä siivoojien resurssi tulee varmistaa. Asiakas tulee sitouttaa tilojen siivottavuuteen. Laadunarviointitulokset tulee dokumentoida sovitusti ja standardin mukaisesti. Siivouksen työmäärämitoituksen tulee olla toteutettavissa oleva ja vastuullisesti laadittu tilakohtaisten vaatimusten mukaisesti. Puhtauspalveluiden toiminnallisen laadun osalta kyseisen tutkimus osoittaa, että asiakkaan tarpeiden syvällistä tuntemista tulee lisätä. Opinnäytetyössään Vaitti selvittää toiminnallisen laadun tärkeimpiä osatekijöitä. Tuloksena tärkeimmiksi osatekijöiksi nousivat luotettavuus, reagointialttius, henkilökunnan pätevyys ja turvallisuus. Toiminnallisen laadun mittaaminen ja mittareiden painoarvo tulee Vaitin mukaan laatia asiakaskohtaisesti ja -lähtöisesti. (Vaitti 2014.)

Päivi Santikko tutkii opinnäytetyössään palveluliiketoiminnan kehittämistä puhtauspalvelua tuottavassa yksikössä Koukkuniemen vanhainkodissa. Yksikön tuottamaa palvelua tarkastellaan opinnäytetyössä teknisen ja toiminnallisen laadun kannalta. Teknistä laatua siivouksen osalta kohennetaan viikko- ja kuukausikalentereiden avulla, joihin merkataan työrytmit ja perussiivousaikataulut. Opinnäytetyössä kehitetään strategiatyöskentelyn avulla yksikön laadunhallintaa ja määritellään yksikön ydin ja tukiprosessit prosessikaavioihin. Toiminnallisen laadun osalta strategiaryhmätyöskentelyssä määritellään yksikön arvot, visio sekä toiminta-ajatus. Toiminnallisen laadun osalta strategiatyöskentelyssä esille nousee työhyvinvointi, asiakaslähtöisyys ja ammatillisuus. (Santikko 2014.)

Heidi Mäntyharju kehittää opinnäytetyössään laadunarviointiin tarkoitettuja lomakkeita Tampereen kaupungin tilakeskukselle tuottamassaan tutkimuksessa. Siivouksen laadunarviointiin tarkoitettut lomakkeet tulevat käyttöön osaksi kaupungin huoltokirja-järjestelmää. Lomakkeiden laatiminen tapahtuu yhteistyössä siivoustyönsuunnittelijoiden ja siivouspäällikön kanssa. Tutkimuksesta selvisi, että eri palveluntuottajilla oli käytössä erinäköisiä ja -sisältöisiä laadunarviointilomakkeita. Tutkimuksen myötä laadunseurantalomakkeet yhtenäistettiin ja laatulomakkeet tallennettiin kiinteistötyypeittäin. Tuloksista ilmenee myös, että laadunarviointi olisi nopeampi tallentaa sähköisesti laatukierroksen yhteydessä. Valmiit laadunarviointikaavakkeet koskevat teknistä laatua eli siivouksen lopputuloksen laatua. Tavoitteena oli seurata palveluliikkeiden laatua ja verrata sitä sovittuun tasoon.(Mäntyharju 2012.)

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

7.1. Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelma

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää löytyykö toiminnallisen laadun siivousta tukevien asioiden omavalvonnasta työväline päivittäiseen johtamiseen. Työn tarkoituksena oli myös selvittää, onko siivousta tukevien asioiden laadunseurantaan tarkoitettu raportti (liite 1) työvälineenä tarkoituksenmukainen ja selkeä käyttää. Tutkimuskysymyksiin pyrittiin löytämään ratkaisua vastaamalla seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

Saadaanko siivousta tukevien asioiden omavalvonnasta työkalu päivittäisiin johtamiseen ja ohjaamiseen, huomioiden työturvallisuus-, ympäristö-, työviihtyvyys- sekä asiakasnäkökohdat?

Lisäksi tutkittiin siivousta tukevien asioiden laadunseurantaraportin ja järjestelmän käytettävyyttä sekä tallentamista ISS Laadunseurantajärjestelmään.

Tutkimuskysymykseen ja tutkimusongelmaan etsittiin vastauksia haastatteleamalla ja havainnoimalla kahden eri kohteen laadunvalvonnasta vastaavia henkilöitä sekä havainnoimalla siivoojia laadunarviointikierroksen yhteydessä.

7.2. Tutkimusote ja menetelmä

Tutkimusotteeltaan tämä opinnäytetyö oli kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, joka toteutettiin tapaustutkimuksena. Laadullisessa tutkimuksessa Hirsjärven, Remeksen & Sajavaaran (2009, 164) mukaan ihmiset ovat tiedonkeruun lähteenä. Kohdejoukko valitaan tarkkaan, samoin tutkimussuunnitelma etenee tutkimuksen edetessä olosuhteet ja tilanteet huomioiden. Tutkimus tapahtuu luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa, kuten osallistuva havainnointi voidaan toteuttaa liittymällä osaksi ryhmää ja ryhmän elämää.

Tutkimusmenetelmänä käytetään havainnointia sekä strukturoitua haastattelua. Hirsjärven, Remeksen & Sajavaaran (2009, 216- 217) mukaan havainnoinnin etuna on sen todellisuus. Havainnoijan tarkoituksena on pyrkiä osallistumaan ryhmän elämään, tehden samalla kysymyksiä heidän toimintatapaansa liittyen. Tutkittavat saattavat puhua asioita toimintaansa liittyen, mutta havainnoinnin avulla voidaan todeta, että puheiden ja todellisuuden välillä on ristiriitä. Jos tutkittavilla on kielellisiä haasteita, havainnointi on myös siinä suhteessa hyvä tutkimusmenetelmä. Ojasalon, Moilasen & Ritalahden (2009, 114- 116) mukaan havainnoinnin avulla voidaan täydentää haastattelusta saatuja tuloksia. Samoin havainnoimalla voidaan saada tietoa, mitä haastatteluissa ei tule esille tai mitä ei haluta kertoa haastattelijalle. Havainnointiin valmistaudutaan huolellisesti. Havainnointi on järjestelmällistä ja saadut tulokset kirjataan tai rekisteröidään apuvälinettä apuna käyttäen heti havainnoinnin jälkeen tai sen yhteydessä. Vuorovaikutus tapahtuu häiritsemättä havainnoinnin kohdetta.

Toisena tutkimusmenetelmänä käytettiin strukturoitua haastattelua(liite 4). Haastattelu on joustava ja luonteva menetelmä saada tietoa tutkimuksen kohteena olevasta aineistosta, sillä kysymyksiä ja järjestystä voidaan muokata tilanteen mukaan. Haastattelun etuna on, että vastaukset saadaan varmasti. Tunteet saattavat vaikuttaa siihen, että vastausta muokataan haastattelijalle mieluisaksi, mikä vääristää tuloksia ja tutkimus ei ole eettisesti pätevä. Haastattelun avulla voidaan syventää vastauksia ja palata haastateltavan kanssa epäselväksi jääneisiin kysymyksiin. Vastausten kannalta on tärkeää, että haastattelijalla pystyy tulkitsemaan vastauksia, jotta tutkimustulos olisi pätevä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 204- 208.) Ojasalon, Moilasen & Ritalahden (2009, 106- 108) mukaan haastattelumenetelmän määrää se, millaista tutkimustietoa halutaan. Strukturoitu haastattelu sopii menetelmäksi silloin, kun halutaan saada selville mahdollisimman paljon faktatietoja ja toistaa haastattelu kysyen samat kysymykset. Haastattelu tutkimusmuotona vaatii molemminpuolista luottamusta haastattelijan ja haastateltavan välillä.

Tässä opinnäytetyössä tutkimusmenetelmänä käytettiin strukturoitua haastattelua sekä havainnointia. Haastatteluista sovittiin sähköpostilla haastateltavien kanssa. Toinen haastatteluista tehtiin tutkimuskohteessa 13.8.2014, jossa samalla tehtiin osallistuvaa havainnointia osallistumalla kohteen laadunarviointikierrokselle. Toinen haastatteluista puolestaan suoritettiin puhelimitse 22.8.2014. Havainnointitutkimus tehtiin omavalvontakierroksena yhdessä kohteen palveluesimiehen kanssa käyttäen siivousta tukevien asioiden mittaamiseen tarkoitettua laadunarviointiraporttia. Havainnointi ja haastattelu sopivat hyvin tutkimusmenetelmiksi, sillä siivousta tukevien asioiden arviointiraportti on vasta uutena käytänteenä muutamassa kohteessa. Esimerkiksi kyselytutkimus menetelmänä ei olisi ollut soveltuva vähäisen vastausprosentin vuoksi.

7.3. Tutkimusaineisto

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tarkoituksena on pyrkiä ymmärtämään tutkimuskohdetta ja saada mahdollisimman laaja mielikuva tutkittavasta asiasta. Tutkimusta voidaan tehdä siten, että etukäteen ei päätetä haastateltavien lukumäärää. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tutkimuksen tuloksena toistuvia vastauksia. Tällöin tutkimustulosta voidaan pitää teoreettisesti riittävänä ja merkittävänä sekä sen pohjalta voidaan tehdä johtopäätöksiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 181- 182.)

Tutkimuksessa haastateltiin ISS Palveluiden kahden eri kohteen laadunseurannasta vastaavaa kahta henkilöä. Kohteet oli valittu sillä perusteella, että molemmissa kohteissa omavalvontaraportti oli uutena käytänteenä kokeilussa. Kohteet olivat terminaalirakennus ja elektroniikkateollisuuskohde. Haastateltavien toimenkuvat olivat palveluesimies ja palveluohjaaja. Havainnoinnin kohteena olivat iltavuorossa havainnointiajankohtana työvuorossa olleet terminaalirakennuksen 8 siivoojaa, joiden taustojen ja työhistorian tutkiminen on rajattu tämän tutkimuksen ulkopuolelle.

7.4. Tutkimuksen analysointi

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston analysointia voidaan tehdä monella tapaa. Analysointia voidaan suorittaa koko tutkimusprosessin ajan. Haastattelemalla ja havainnoimalla tehdyt tutkimukset ovat esimerkkejä tällaisista tutkimusmenetelmistä. Toinen vaihtoehto on, että analysointi tehdään heti kun aineisto on saatu kasaan ja järjestetty niin, että analysointi voidaan alkaa. Tavoitteena tutkimusanalyysille on, että saadaan vastauksia asetettuihin tutkimuskysymyksiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 221-225.)

Tutkimuksen analysointi tapahtui haastattelujen jälkeen kirjoittamalla vastaukset puhtaaksi. Haastatteluista saadut vastaukset lähetettiin haastateltaville sähköpostitse tarkastettavaksi. Menetelmänä käytettiin strukturoitua haastattelulomaketta ja haastattelukysymykset esitettiin tietyssä järjestyksessä. Haastattelun yhteydessä keskusteltiin myös laadunarviointiin liittyvistä asioista yleisesti. Haastateltaville kerrottiin tutkimuksen taustoista ja käyttötarkoituksesta. Haastattelun tuloksia ei kirjattu aivan sanatarkasti. Tavoitteena oli saada haastattelujen avulla mahdollisimman tarkkaa tietoa toimintatavoista kohteissa. Siksi vastaukset lähetettiin haastateltaville vielä uudelleen tarkastettaviksi. Tarkastetut vastaukset palautuivat 9.9.2014. Molemmilta haastateltavilta tuli yksi korjaus haastattelutuloksiin.

Havainnoinnin analysointi tapahtui laadunarvioinnin yhteydessä kohteessa. Olemassa olevaa teorialtietoa verrattiin ISS Palveluiden Siivouskonseptissa mainittuihin asioihin sekä siivousta tukevien asioiden omaavaltaraportissa esitettyihin kriteereihin lopputuloksen laadusta. Havainnointi koettiin tarpeelliseksi menetelmäksi, jotta saatiin tietoa laadunarviointiraportin käytettävyydestä ja toimivuudesta kohteissa. Havainnointi tutkimusmenetelmänä monikulttuurisessa työyhteisössä koettiin hyväksi tutkimusmenetelmäksi kielellisten haasteiden vuoksi. Havainnoin avulla saatiin tietoa siitä, miten todellisuudessa toimitaan. Havainnoinnin tulokset kirjattiin tabletti-tietokoneelle kohteen palveluesimiehen toimesta. Tulokset linkittyvät ISS Palveluiden laadunhallintajärjestelmään.

7.5. Tutkimuksen luotettavuus ja soveltuvuus

Tutkimuksen luotettavuuden mittaamiseksi voidaan käyttää Hirsjärven, Remeksen & Sajavaaran mukaan erilaisia mittareita. Tarkoituksena on tutkimustuloksen toistettavuus. Soveltuvuuden käsite validius mittaa tutkimusmenetelmän soveltuvuutta eli tutkimusmenetelmän oikeaa valintaa tutkimusongelman selvittämiseksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231-233.)

Opinnäytetyössä tutkimusmenetelmiä olivat haastattelu ja havainnointi. Tutkimusmenetelmien avulla saatiin kattava tieto siivousta tukevien asioiden laadunarvioinnista ja sen käytöstä johtamisen työkaluna pilottikohteissa. Haastattelua ja havainnointia voidaan pitää soveltuvina tutkimusmenetelminä. Tutkimuksen toistettavuus on mahdollista käyttäen samoja tutkimusmenetelmiä. Vastaukset toistettuina olisivat todennäköisesti samat, eivätkä tulokset poikkeaisi aikaisemmista tutkimustuloksista. Jos opinnäytetyössä käytettäisiin kyselyä tutkimusmenetelmänä, vastausprosentti jäisi alhaiseksi, kuten aiemmin jo todettiin. Tutkimuksen kohteena oleva laadunarviointikaavake on vasta muutamassa pilottikohteessa käytössä.

8 TULOKSET HAASTATTELUISTA JA HAVAINNOINNISTA

Havainnointia käytettiin tutkimusmenetelmänä kohteen siivousta tukevien asioiden laadunarviointikierroksella 13.8.2014. Havainnoinnin apuna oli siivousta tukevien asioiden omavalvontaraportti (liite 3). Toisena tutkimusmenetelmänä käytettiin haastattelua (liite 4) Tuloksissa kohteet on nimetty kohteeksi A ja kohteeksi B. Tuloksista ei selviä kumpi kohteista on A ja kumpi B eli vastaukset ovat anonyymejä. Haastattelujen ja havainnoinnin tutkimustulokset eli omavalvonnan vaikutukset kohteissa on havainnollistettu taulukon avulla (taulukko1). Tutkimustuloksista taulukkoon on määritelty tutkimustulosten pääkohdat, jotka on kerrottu tekstissä tarkemmin.

Lisäksi tutkimustuloksista on tehty vaikuttavuuspisteystaulukko havainnollistamaan siivousta tukevien asioiden omavalvonnan vaikutusta tämän opinnäytetyön tutkimusksymyksiin (taulukko 2).

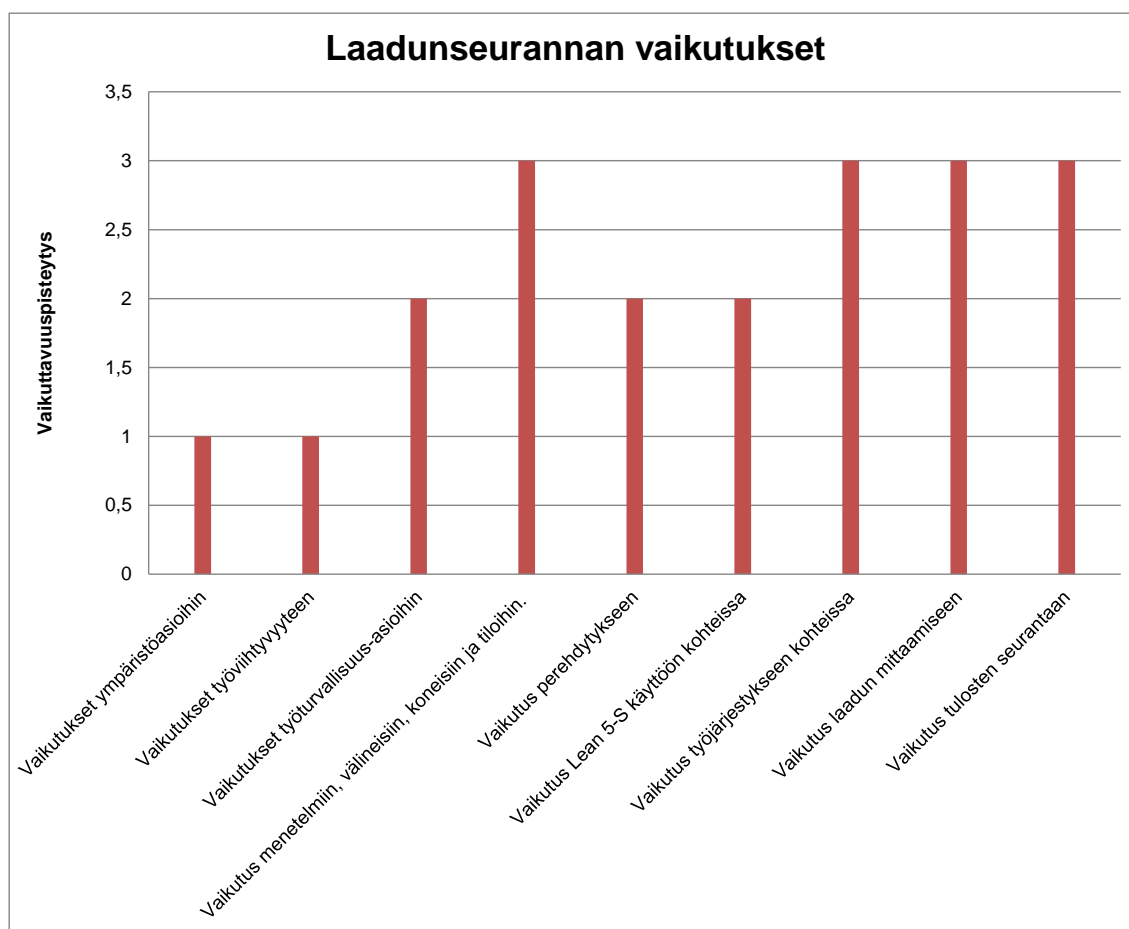
Saadaanko siivousta tukevien asioiden omavalvonnasta työkalu päivittäisiin johtamiseen ja ohjaamiseen, huomioiden työturvallisuus-, ympäristö-, työviihtyvyys- sekä asiakasnäkökohdat?

Lisäksi tutkittiin siivousta tukevien asioiden laadunseurantaraportin ja järjestelmän käytettävyyttä sekä tallentamista ISS Laadunseurantajärjestelmään.

8.1. Siivousta tukevien asioiden arviointi kohteissa

Sekä kohteessa A, että kohteessa B suoritettiin siivousta tukevien asioiden laadunarviointia. Myös havainnointi kohteessa A osoitti, että siivousta tukevien asioiden laadunseurantaa tehdään säännöllisesti. Osa tekstistä on poistettu julkisesta raportista.

TAULUKKO 2. Laadunseurannan vaikuttavuuspisteytys



Vastaukset on pisteytetty seuraavasti:

0 = Ei vaikutusta

1 = Vaikutus vähäinen

2 = Selvä vaikutus

3 = Erittäin suuri vaikutus

Laadunseurannan vaikutukset on pisteytetty taulukkoon (taulukko 2). Taulukosta voidaan havaita, että siivousta tukevien asioiden laadunseurannalla on selvä vaikutus tai erittäin suuri merkitys. Tämä voidaan todentaa tutkimusmenetelmänä käytettyjen menetelmin eli haastattelujen ja havainnoinnin avulla. Työviihtyvyyden kannalta tulosta on vaikea mitata. Työviihtyvyyden mittaamiseen tarvittaisiin laajempaa kyselytutkimusta tai vastaavaa tutkimusmenetelmää. Samoin haastatteluiden perusteella myös ympäristöasioiden huomioiminen kohteessa siivousta tukevien asioiden laadunseurannassa jää vaikutukseltaan vähäiseksi, sillä se ei ole tämänhetkisessä laadunseurantaraportissa laadunarvioinnin kohteena. Haastateltavat kuitenkin kertoivat seuraavansa ympäristöasioita laadunseurannan yhteydessä. Tulokset on kerrottu tarkemmin seuraavissa kappaleissa.

8.2. Siivousta tukevien asioiden laadunarvioinnin vaikutus ympäristö- ja turvallisuusasioihin

Kohteessa A on omavalvonnan myötä alettu kiinnittämään huomiota puhdistusaineiden kulutukseen. Ympäristöasioihin tulee haastateltavan mukaan kiinnittää jatkossa vielä enemmän huomiota. Haastateltavan mukaan puhdistusaineiden käyttöä on vähennetty kohteessa, mutta siitä ei ole olemassa tutkimustietoa (taulukko 1).

Kohteessa B asiakas on määritellyt tarkat lajitteluohjeet, joita on noudatettu jo useamman vuoden ajan. Puhdistusaineiden annosteluun tulisi tulevaisuudessa kiinnittää enemmän huomiota. Käyttöön on tarkoitus ottaa erilaisia puhdistusaineiden annostelulaitteita (taulukko 1).

Havainnointi kohteessa osoitti, että ympäristöasiat kaipaisivat vielä lisähuomiota. Lajittelu toimii, mutta annostelujärjestelmät eivät ole vielä käytössä (taulukko 1).

Kohteessa A oli heinäkuussa 2014 tullut täyteen yli 300 tapaturmatonta päivää, mikä on todella hyvä saavutus. Perehdytyksellä on haastateltavan mukaan suuri vaikutus työturvallisuuteen. Tämä asia tuli esille myös kohteen havainnoinnissa. Työturvallisuudelle suuret haasteet asettaa haastateltavan mukaan kohteessa liikkuvat suuret ihmismassat. Roska-astioiden tyhjennyksessä tulee noudattaa erityistä varovaisuutta mahdollisten neulojen tai terävien esineiden vuoksi (taulukko 1).

Kohteessa B omavalvonnalla on ollut turvallisuuden näkökulmasta katsottuna hyötyä. Seuraamalla säännöllisesti koneiden ja välineiden kuntoa voidaan havaita mm. rikkiinäiset johdot ja huoltoa vaativat viat laitteissa. Omavalvonnassa kiinnitetään huomiota myös henkilösuojaimiin ja niiden riittävään määrään. Kohteessa on haastateltavan mukaan sattunut erittäin harvoin työtapaturmia (taulukko 1).

8.3. Siivousta tukevien asioiden laadunarvioinnin näkyvyys asiakkaalle, palveluasenne ja yrityskuva

Kohteessa A on siivousta tukevien asioiden omavalvontaraportti ollut käytössä vuodesta 2011 lähtien. Tulokset näkyvät haastateltavan mukaan asiakkaalle monella tavalla. Siivousvaunut ovat siistejä, samoin siivoustilat, jotka sijaitsevat asiakkaan asiakkaiden näkyvillä. Henkilökunnan työvaatetus ja ulkoinen olemus on yrityksen imagon mukainen. Kehitystä on tapahtunut omavalvonnan myötä paljon vuosien varrella. Asiakkaalle näkymättömät siivoustilat kaipaavat edelleen hieman kohennusta (taulukko 1).

Kohteessa B yrityksen visuaalinen ilme haastateltavan mukaan on parantunut. Asiakkaalle näkyvät siistit ja puhtaat koneet ja välineet. Siivoojien työvaatetus on osittain asiakkaan määrittelemä kohteen tietyissä tiloissa, muuten käytetään ISS Palveluiden yrityskuvan mukaista työvaatetusta (taulukko 1).

Havainnointi kohteessa A osoitti, että asiakkaille näkyvät siivouskomerot ja siivousvaunut ovat siistejä ja työasut ovat yrityksen imagon mukaisia. Siivoojien työskentely ja käyttäytyminen kohteessa osoitti, että heidän palveluasenne on kohdallaan.

8.4. Vaikutus siivousmenetelmiin, -välineisiin, -koneisiin, -tiloihin, vaunuihin sekä työviihtyvyyteen

Kohteessa A haastateltavan mukaan menetelmiin on kiinnitetty huomiota laadunseuranan myötä. Menetelmät ja välineet ovat yrityksessä yleisesti käytössä olevan konseptin mukaisia. Haasteena on välillä mikrokuitupyyhkeiden oikea kostutus. Toisinaan mikrokuitupyyhkeet ovat liian kuivia ja välillä liian kosteita. Kohteessa siivousvaunut ovat edustavassa kunnossa. Koneet ovat pääosin siistejä, mutta korjattavia asioita on löytynyt omavalvontakierroksilla toisinaan (taulukko 1).

Kohteessa B menetelmät ovat ISS Palveluiden Siivouskonseptin mukaisia. Koneiden ja välineiden toimivuuteen, siisteyteen ja huoltoon kiinnitetään paljon huomiota omavalvonnan myötä. Samoin koneiden ja välineiden huoltoon ja kuntoon kiinnitetään huomiota työvuoron aikana. Vastuut välineiden ja koneiden siivouksesta ja huollosta on kerrottu työohjeissa (taulukko 5).

Kohteessa A ja B omavalvonnan vaikutusta työviihtyvyyteen haastateltavan mukaan oli vaikea arvioida, mutta molemmat haastateltavista uskoivat, että vaikutusta myös työviihtyvyyteen on ollut.

Havainnointi kohteessa A osoitti, että siivoojat keskustelevat palveluesimiehen kanssa asioista ja yhdessä kehitetään toimivampia ratkaisuja mm. siivousvaunujen pisuaariharjan säilytys ja kulkeminen siivousvaunulla tilaan, jossa ei ole ramppia. Siivousvaunut olivat siistissä kunnossa ja niissä olevat välineet olivat hyväkuntoisia ja siistejä. Yhdellä siivoojista oli kokeilussa uudet siivousvaunut, joiden käyttökokemuksista käytiin keskustelua. Havainnointi myös osoitti, että asiakkaille näkymättömät tilat kaipaisivat kohennusta. Iso siivouskeskus oli epäjärjestyksessä, samoin koneiden siisteydessä oli vielä parannettavaa, vaikka osa koneista oli jo siistejä. Omavalvontakierroksella kiinnitettiin huomiota myös yhdistelmäkoneiden ajotunteihin, sekä tarkastettiin, että koneet olivat asiallisessa kunnossa ja tarvittavat osat koneisiin olivat tallella.

Sekä kohteessa A, että B Lean 5-S ei ollut vielä käytössä, mutta käyttöönottoa suunnitellaan molemmissa kohteissa lähitulevaisuudessa. Kohteessa B Lean 5-S on asiakkaalla käytössä. Haastateltava kertoi, että omavalvonnan myötä kohteessa B mm. siivoustilojen siisteys noudattaa Lean 5-S periaatteita, sillä tavaroiden määrä on vähentynyt huomattavasti omavalvonnan käyttöönoton myötä (taulukko 1).

Havainnointi osoitti, että Lean 5-S voisi toimia hyvänä työkaluna erityisesti asiakkaalle näkymättömien siivoustilojen järjestyksen ja siisteyden ylläpitämisessä. Vaikka kohteessa A Lean 5-S ei ole käytössä, havainnointi kuitenkin osoitti, että kohteessa noudatettiin osittain toimintamallin periaatteita. Tämä näkyi osassa asiakastiloja. Esimerkkinä siivousvaunut, joista löytyi ainoastaan kaikki oleellinen ja tarvittava. Vaunujen siisteys oli todella huippuluokkaa. Siivoustiloista, jotka olivat asiakkaan näkyvillä, poistettiin laadunarvioinnin yhteydessä niihin kuulumatonta tavaraa.

8.5. Siivousta tukevien asioiden huomiointi perehdytyksessä

Kohteessa A siivousta tukevat asiat huomioidaan haastateltavan mukaan perehdytyksessä. Kohteessa on käytössä ISS konseptin mukainen perehdytyslomake. Kohteen palveluesimies on laatinut erillisen perehdytyslomakkeen liitteen kohteeseen. Perehdytyskortin liitteessä huomioidaan kohteen kriittiset pisteet ja erityiset turvallisuusvaatimukset (taulukko 1).

Kohteessa B perehdytys tapahtuu haastateltavan mukaan ISS Palveluilla käytössä olevan perehdytysmateriaalin avulla, jossa määritellään mm. työvaatetus, henkilökortit, sekä asiakkaan tiloissa työskentelyyn liittyvät erityispiirteet. Perehdytyksessä kerrotaan jokaisen työntekijän vastuu siivoustiloista, koneista, laitteista ja välineistä. Jokainen siivooja huolehtii omien siivoustilojen siisteydestä. Yhteiskäytössä olevissa siivoustiloissa on käytössä kiertävä vuorolista, jossa määritellään, kuka on tilojen viikoittaisessa tilojen siivousvastuussa. Tilojen siivouksen lisäksi vastuulle kuuluu koneiden huolto sekä siivoustilojen lattiakaivojen puhdistus (taulukko 1).

Havainnointi osoitti, että perehdytys kohteessa siivousta tukevien asioiden osalta oli järjestelmällistä. Siivoojien ollessa kahvitauolla käytiin uusien henkilöiden kanssa läpi siivoustilojen siisteyteen liittyviä asioita. Samoin käytiin läpi uusia työohjeita. Havainnoinnin aikana ei suoritettu varsinaista perehdytystä, mutta asioista keskusteltiin kertausten vuoksi, sillä siivoustilat asiakkaalle näkymättömissä tiloissa kaipasivat lisähuomiota siisteyden suhteen. Korjaavista toimenpiteistä tehtiin suunnitelma ja laadittiin aikataulu.

8.6. Työjärjestys kohteessa

Havainnointi ja haastattelu osoittivat, että kohteessa A palveluesimies oli laatinut uudet työohjeet ja aikataulut alueittain sekä työvuoroittain Excel-pohjaan. Päivittäiset työtehtävät oli jaksotettu tehtäväksi kellon aikojen mukaan. Värejä käytettiin lukujärjestyksessä selkeyttämään asioita, samoin lihavointia oli käytetty tehosteena. Harvemmin tehtävät työt olivat mukana viikoittaisessa siivousohjelmassa. Pohjakuvat selkeyttivät kohteiden paikannusta. Työohjeissa oli erityismaininta, jos on jotakin erityishuomioita vaativaa paikan sijainnissa, hälytyskoodeja tai huoneennumeroita. Työohje sisälsi myös ohjeet tarkistussiivouksesta ja mitä ylläpitosiivous pitää sisällään wc-tiloissa, yleisissä tiloissa, erityistiloissa sekä toimisto- ja taukotiloissa. Näistä edellä mainituista asioista oli vielä eri välillä korostettu eri tilojen erityishuomiota vaativat asiat. Työohjeissa oli maininta siivoustilojen ja siivousvaunujen siisteydestä sekä pyyherullien ja papereiden täydennyksistä siivoustiloihin työvuoron päätteeksi. Lisäksi löytyi ohjeet koneiden ja välineiden huollosta (taulukko 1).

Kohteessa B siivousta tukevien asioiden laadunseurannalla ei ole ollut haastateltavan mukaan suoranaista vaikutusta työjärjestykseen. Palvelukuvauksiin ei ole tullut muutoksia siivousta tukevien asioiden laadunseurannan myötä (taulukko 1).

ISS Palveluilla on käytössä sähköinen työnohjausjärjestelmä. Sähköisessä työnohjausjärjestelmässä siivoojat leimaavat puhelimen avulla tunnistekoodista itsensä työvuoron alkaessa töihin ja vastaavasti työvuoron päätyttyä töistä pois. Myös lounastauot leimaataan kyseisistä tunnisteista. Tunnisteet oli jaettu siivoustiloihin tehtävän työjärjestyksen mukaisesti, siten että siivoojien ei tarvitse kulkea leimaamaan pitkiä matkoja aloittaessaan mm. lounastaukoa. Tämä selvisi havainnoinnissa ja keskustelussa kohteen palvelusmiehen kanssa kohteessa A.

8.7. Omavalvontaraportin käyttö ja kehittäminen laatua mittaavana työkaluna sekä arviointitulosten läpikäynti siivoojien kanssa

Kohteessa A Laadunseurannassa käytetään tablettitietokonetta. Tablettiin on tehty linkki laadunarviointiin ja arviointi kirjataan suoraan raporttiin, joka tallennettaessa menee määritettyihin sähköposteihin. Tallentaminen ja käyttö ovat haastateltavan mukaan vaivatonta toteuttaa. Laadunseurantaraportista on ollut hyötyä siivousta tukevien asioiden seurannassa. Arvosanojen antaminen sujuu rutiinilla. Laadunseurantaraportissa määritellyt sanalliset laadun määritelmät ovat helppoja tulkita (taulukko 1).

Kohteessa B omavalvontaraportin käyttö sujuu rutiinilla ja laadun sanalliset laadun määritelmät ovat haastateltavan mukaan vaivattomia tulkita. Kohteessa ei ole käytössä tablettitietokonetta, joka haastateltavan mukaan toisi sujuvuutta ja helpotusta arvioinnin suorittamiseen. Myös tulosten tallentaminen laadunseurantajärjestelmään onnistuu vaivattomasti. Laadunarviointilomakkeesta on ollut hyötyä siivousta tukevien asioiden laadunseurannassa. Arvosanoja käytetään pääsääntöisesti välillä 2-4 (taulukko 1).

Kohteissa A ja B toiminnallisen laadun omavalvontaa tullaan suorittamaan jatkossa eli tullaan käyttämään johtamista tukevana työvälineenä. Erityisiä kehittämisideoita ei syntynyt haastattelun pohjalta, mutta molemmat haastateltavat uskoivat, että kehitettävää löytyy, jos asiaan paneutuisi tarkemmin ja ajan kanssa.

Havainnointi kohteessa A osoitti, että tablettitietokone toimii hyvänä työkaluna laadunarviointikierroksella. Laadun arviointi oli jouhevaa ja sujui rutiinilla. Arvosanojen antaminen oli selkeää, eikä sanallisten laatukriteereiden tulkitseminen tuottanut ongelmia. Laadunseuranta omavalvontana toimi myös mahdollisuutena antaa ja saada palautetta. Laadunarviointikierroksella esimies kävi paljon vuoropuhelua siivoojien kanssa. Omavalvontakierros venyi aikataulullisesti paljon vuoropuhelun vuoksi, joten aikaa laadunarviointiin on varattava riittävästi tai käydään kehitettävät asiat tarkemmin läpi tiimipalavereissa.

Kohteissa A ja B laadunarviointikierroksella havaitut poikkeamat ja positiiviset havainnot käydään välittömästi läpi yhdessä siivoojan kanssa. Laadunarvioinnin yhteydessä kehitetään kohteen toimintaa yhdessä siivoojan kanssa. Laadunarviointiraporttiin (liite1) merkitään kuka on vastuussa korjattavista toimenpiteistä sekä sovitaan aikataulu toimenpiteille (taulukko 1).

Havainnoinnin perusteella palaute annettiin siivoojille heti laadunarvioinnin jälkeen. Tämä oli hyvä keino tehdä tarvittavat parannukset. Positiivinen palaute annettiin myös välittömästi. Positiivista palautetta annettiin laadunarvioinnin yhteydessä siivousvaunujen siisteydestä, siivouspyyhkeiden oikeasta kostutuksesta, työvaatetuksesta sekä palveluasenteesta.

9 TULOSTEN TARKASTELU

Tarkoituksena tässä tutkimuksessa oli selvittää, löytyykö siivousta tukevien asioiden laadunseurannasta työväline päivittäiseen johtamiseen ja ohjaamiseen? Samoin tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää laadunseurannan vaikutusta ympäristö- ja työturvallisuusasioihin, työviihtyvyyteen ja siivousta tukeviin, asioihin asiakasnäkökohta huomioiden. Lisäksi tutkittiin raportin käytettävyyttä ja tallentamista ISS Laadunseurantajärjestelmään.

9.1. Siivousta tukevien asioiden arviointi omavalvontana sekä laadunseurannan apu johtamiseen ja ohjaamiseen

Opinnäytetyössä tarkasteltiin siivousta tukevien asioiden laadunarviointia omavalvontana. Tuloksista voidaan päätellä, että omavalvonta on hyvä keino toteuttaa siivousta tukevien asioiden seurantaa. Havainnointi laatukierroksella osoitti, että laaturaportti on säännöllisessä käytössä ja arviointeja suoritetaan säännöllisesti molemmissa kohteissa. Asiakas ei osallistunut tutkittavissa kohteissa siivousta tukevien asioiden laadunseurantakierroksille. Siivouksen teknistä laatua eli siivouksen lopputulosta mittaavalle laadunarviointikierrokselle asiakas osallistuu molemmissa kohteissa. Viitala & Jylhä painottavat, että asiakkaan osallistuminen omavalvontakierroksille ei ole tarkoitus, mutta tuoko asiakkaan osallistuminen asiakassuhteelle lisäarvoa ja tuottaako se mahdollista kilpailuetua. (Viitala & Jylhä 2013, 287- 289.) Asiakas voisi osallistua kierrokselle satunnaisesti tai vaihtoehtoisesti omavalvonnan tuloksia voitaisiin käsitellä yhdessä asiakkaan kanssa kehityskokouksissa. Omavalvonta toimii myös hyvänä tapana viestiä asioista. Omavalvontakierroksella käydään paljon vuoropuhelua siivoojien kanssa, jota ei tulisi tehtyä asiakkaan ollessa läsnä, ainakaan samassa mittakaavassa.

Tämän tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että työvälineenä siivousta tukevien asioiden omavalvonta on käyttökelpoinen ja toimintaa kehittävä järjestelmä. Tutkimuksen kohteena olevissa asiakaskohteissa siivousta tukevien asioiden omavalvonta on otettu erittäin hyvin vastaan ja sen avulla on saavutettu hyviä tuloksia. Siivousta tukevien asioiden omavalvonnalle haasteita saattaa tuoda työstä johtuvat kiireiset aikataulut. Siivouksen lopputulosta arvioivat laadunseurannat, jotka pääsääntöisesti suoritetaan yhdessä asiakkaiden kanssa ja yleensä ennalta sovittuna ajankohtana. Omavalvonta tehdään todennäköisesti yleensä silloin, kun ajankohta on sopiva. Omavalvonta on helppompaa siirtää parhaiten sopivaan ajankohtaan.

Siivousta tukevien asioiden pohjalta voidaan laatia myös henkilökunnalle erilaisia koulutuksia laadunseurannasta saatujen tulosten perusteella. Koulutuksia voidaan järjestää teemoittain, kuten työturvallisuuteen liittyen siivoukseen riskitekijöistä. Yhdessä voidaan käydä läpi myös sattuneet työtapaturmat ja mahdolliset ennakoivat vaaratilanteet ilmoitukset. Turvallisuuteen ja ympäristöasioihin liittyen on saatavilla paljon hyvää koulutusmateriaalia, esimerkiksi internetistä. Aiheita koulutuksiin siivousta tukevien asioiden laadunseurannasta löytyy varmasti lukematon määrä. Aiheet voivat määräytyä myös laadunvalvontakierroksilla esiintyvien ongelmakohtien pohjalta.

Siivousta tukevien asioiden kannalta voidaan todeta, että molemmissa kohteissa kiinnitetään paljon huomiota perehdytykseen, työjärjestykseen, siivoojien työvaatetukseen ja palveluasenteeseen, menetelmiin, välineisiin ja koneisiin. Näillä asioilla on vaikutus yrityksen imagoon, kuten Huilaja (2009, 34) toteaa. Siivoustyöhön kuuluu olennaisena osana palveluhenkilöstön ulkoinen olemus, palveluhenkilöstön siisti ja asiamukainen henkilökortilla varustettu työasu, puhtaat ja siistit hiukset sekä henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen. Työvälineiden ja koneiden kunto ja siisteys kertovat tuotettavan siivouspalvelun laadusta ja ammattitaidosta.

Lisäksi haastateltavien mukaan omavalvonnan myötä kohteissa on huomattu turvallisuuden parantuneen. ISS Palveluiden Siivouspalvelukonseptin mukaan toimintaa mitaavia asioita ovat laadun kehittyminen kohteissa, siivousta tukevien asioiden kehittyminen, yhdistelmäkoneiden ajotuntien seuraaminen sekä puhdistusaineiden kulutuksen väheneminen. Siivouspalvelukonseptin mukaan siivousta tukevien asioiden laadunarviointikierroksilla mahdollistuu palveluesimiehen/ palveluohjaajan välinen ohjaustilanne siivousteknistä osaamista arvioitaessa mm. siivousvälineiden ja koneiden oikea käyttö, ergonomian oikeellisuus, puhdistusaine- ja menetelmävalinnat. Lisäksi seurataan ISS Siivouspalvelukonseptin mukaisesti välineiden kuntoa ja siisteyttä. (ISS Palvelut 2014.)

Taloudellisesta näkökulmasta siivousta tukevien asioiden seurannalla on merkitystä, vaikka taloudellinen näkökulma ei ole tämän opinnäytetyön tutkimuskohteena. Taloudellisesta näkökulmasta tilojen siisteys Työturvallisuuskeskuksen mukaan vaikuttaa turhan tilaamisen välttämiseen. Osataan tilata oikea määrä tavaraa, eikä hukkaa pääse syntymään. Puhdistusaineet käytetään loppuun ennen uusien tilaamista. Tämä säästää rahan lisäksi ympäristöä. Ylimääräinen tavara poistetaan työpaikalta. Ylimääräiset tavarat merkitään ja hävitetään asianmukaisesti kierrätykseen (Työturvallisuuskeskus 2014.) Koneinvestointeihin voidaan ISS Palveluiden Siivouspalvelukonseptin mukaan vaikuttaa seuraamalla koneiden ajotunteja uuden tarjouksen kilpailutilanteissa. Tiedetään kuinka monta konetta kohteeseen tarvitaan. Taloudellisesti siivousta tukevien asioiden seurannasta on hyötyä myös asiakkaille. Palveluesimies/ palveluohjaaja seuraavat toimitaanko kohteessa annettujen ohjeiden mukaisesti. (ISS Palvelut Oy 2014.) Kivikallion (2009, 46- 51) mukaan siivousmenetelmän ja välineiden oikealla valinnalla voidaan vaikuttaa pintamateriaalien pitkäikäisyyteen. Oikeat puhdistusmenetelmät säästävät asiakkaan pintamateriaaleja ja lisäävät niiden käyttöikää.

9.2. Laadunseurantaraportin ja laadunhallintajärjestelmän käytettävyys

Opinnäytetyössä tutkimuskysymyksenä oli siivousta tukevien asioiden omavalvontaraportin ja laadunhallintajärjestelmää käytettävyys. Haastatteluissa selvisi, että laadunseurantaraportti on selkeä käyttää ja se on vaivaton tallentaa laadunhallintajärjestelmään. Lisäksi haastatteluista selvisi, että laadunseurantaraportti on helposti ymmärrettävissä. Toisessa kohteessa oli käytössä tabletti- tietokone. Tabletin avulla arvioinnin tallentaminen laadunhallintajärjestelmään on nopeaa ja aikaa säästävää, sillä tuloksia ei tarvitse kirjoittaa ensin paperille ja sitten tallentaa tietokoneelta järjestelmään. Toisessa kohteessa ei ollut käytössä tablettia, mutta haastateltava toivoi sitä työvälineeksi. Tablettitietokoneelle on myös mahdollista tallentaa valokuvia, joiden avulla havainnollistetaan ongelmakohdetta, poikkeamaa tai vaihtoehtoisesti vaikkapa siistiä ja järjestyksessä olevaa siivoustilaa.

Laadunseurantaraportissa arvosanoja käytetään molemmissa kohteissa ISS Palveluiden laadunhallintajärjestelmän mukaisesti (ISS Palvelut 2014). Molemmat haastateltavat olivat käyttäneet raporttia jo pidemmän aikaa, joten laatukriteerit olivat heille selkeitä. Havainnoinnissa selvisi samat asiat kuin haastatteluissa. Tabletti oli nopea käyttää arvioinneissa. Samoin laadunseurantaraportti oli kohteen palveluesimiehelle selkeä ja helposti ymmärrettävissä. Tämä selvisi keskustelussa kohteen palveluesimiehen kanssa.

9.3. Saavutetut hyödyt ympäristön, työturvallisuuden ja viihtyvyyden kannalta sekä näkyvyys asiakkaille

Yksi tutkimuskysymyksistä oli omavalvonnan vaikutukset työviihtyvyyteen, ympäristöasioihin ja työturvallisuuteen. Molemmat haastateltavat kertoivat, että laadunarvioinnin vaikutusta työviihtyvyyteen on vaikea arvioida, mikä pitää varmasti paikkansa. Työviihtyvyyden ja laadunseurannan vaikutusta toisiinsa on vaikea mitata.

Työturvallisuuden kannalta molemmissa kohteissa tapaturmia oli sattunut vähän tai ei ollenkaan. SSTL (2014) mukaan tapaturmia sattuu tutkimuksen mukaan puhdistuspalvelualalla paljon, joten saavutus on hieno. Työsuojelulain mukaan työnantajan on huolehdittava, että työpaikka on turvallinen ja terveellinen (Työturvallisuuslaki 2002/738). Tähän päästään pitämällä siivoustilat hyvässä järjestyksessä. Toinen haastateltavista kertoi, että siivoustilat ovat olleet aina hyvässä järjestyksessä. Samoin toisen kohteen asiakkaalle näkyvät tilat olivat siistissä kunnossa, mikä tuli esille havainnoinnin yhteydessä. Parannettavaa oli asiakkaille näkymättömissä tiloissa. Inkeröisen mukaan työturvallisuuteen vaikuttaa myös koneiden ja laitteiden huolto, kunto ja siisteys (Inkeröinen 2009, 139-141). Tämä asia vaikuttaa varmasti suurelta osin työturvallisuuteen ja siihen kiinnitetään huomiota molemmissa kohteissa omavalvontakierrosten yhteydessä. Omavalvontakierroksella kiinnitetään huomiota myös henkilösuojaimiin, mikä on tärkeä osa työturvallisuutta. Molemmat haastateltavat kertoivat perehdytyksen olevan tärkeä osa työturvallisuutta.

Siivouksella, ammattimaisella suunnittelulla ja suorittamisella voidaan vaikuttaa puhdistusaineiden ja raaka-aineiden käyttöön sekä niiden turvalliseen säilyttämiseen. Energiaa säästävien toimenpiteet ovat avainasiassa. (Ympäristöosaava 2013.) Ympäristöasioihin kiinnitetään huomiota molemmissa kohteissa. Toisen kohteen asiakas on erittäin tarkka lajittelusta ja asettaa omat ehdot ISS Palveluiden toimintatapoihin ympäristöasioissa. Molemmissa kohteissa haastateltavat kertoivat, että ympäristöasioissa olisi vielä parannettavaa. Käytössä ei ole puhdistusaineiden annostelujärjestelmiä, mutta lähitulevaisuudessa on aikomus ottaa niitä käyttöön molemmissa kohteissa.

Ympäristöasiat pitäisi huomioida siivousta tukevien asioiden laadunseurantareportissa. Siivousta tukevien asioiden laadunseurannan vaikutusta ympäristöasioihin on vaikea määritellä tässä opinnäytetyössä, sillä ympäristöasioita ei arvostella laadunarvioinnin yhteydessä, siksi vaikuttavuuspisteet ovat alhaiset. Tosin haastattelu ja havainnointi osoittavat, että ympäristöasioihin kiinnitetään huomiota omavalvontaa suoritettaessa, vaikka se ei ole arvioinnin kohteena.

Molemmista haastatteluista selvisi, että siivousta tukevien asioiden kannalta omavalvonnalla on merkitystä asiakkaille. Samoin havainnoinnin perusteella voitiin todeta sama asia. Siivoustilat, jotka näkyivät asiakkaille, olivat siistejä. Samoin siivousvaunut ja henkilökunnan työvaatetus ja palveluasenne olivat nähtävissä asiakkaille. Omavalvonnalla on varmasti merkitystä. Jos seuranta ei tehtäisi, nämä asiat saattaisivat olla huonossa kunnossa. Tämä on tietysti vain oletamus, joka selviäisi asiaa tutkimalla kohteissa, joissa omavalvontaa ei suoriteta.

Lisäksi viihtyvyys työpaikoilla todennäköisesti kasvaa, vaikka sitä ei tässä opinnäytetyössä voida tuloksin todistaa. Samoin tapaturmat todennäköisesti vähenevät siivousta tukevia asioita seurattaessa. Tästä hyvänä esimerkkinä oli kohteen A pitkä työtapaturmaton ajan jakso. Todennäköisesti myös asiakkaat osaavat arvostaa siistejä siivousvälineitä, työntekijöiden asiakaspalveluhenkisyyttä ja siistejä siivoustiloja. Havainnoinnin perusteella siivousta tukevien asioiden seurannalla on saavutettu kohteessa A todella edustava toimintamalli ja palveluprosessin toimivuus. Tämä saattaa olla kilpailuetuna ja on myös hyvänä mainoksena kohteessa liikkuville asiakkaan asiakkaille, mahdollisille tuleville asiakkaille.

10 POHDINTA

Opinnäytetyöni aiheen sain työnantajaltani ISS Palveluilta. Opinnäytetyön tekemisen aloitin maaliskuussa 2014. Työn tavoitteena oli selvittää saadaanko siivouksen toiminnallista laatua tukevien asioiden laadunseurantaraportista työväline avuksi päivittäiseen johtamiseen ja ohjaamiseen. Kehitysyksikön projektipäällikkö Erja Hammaren ja liiketoimintayksikön laatupäällikkö Veli-Matti Simola toimivat opinnäytetyöni tukena ja antoivat omia näkemyksiään työhön liittyen. Veli-Matti Simolan kanssa kävimme vuoropuhelua puhelimitse ja sähköpostin avulla. Erja Hammaren toimi opinnäytetyöni työpaikkaohjaajana ja työn ideoijana. Erjan kanssa näimme useaan otteeseen ja pidimme palaveria liittyen työn tavoitteeseen, sisältöön, tutkimusmenetelmään ja toteutustapaan. Erjan kanssa kävimme vuoropuhelua myös puhelimitse ja sähköpostin avulla.

Opinnäytetyössäni käytin Erjan ja Veli-Matin asiantuntemuksen lisäksi alan kirjallisuutta, internetin julkaisuja ja artikkeleita, sekä ISS palveluiden Intranetissä olevaa materiaalia. Tutkimuksellisessa osuudessa tutustuin yrityksemme kahden eri kohteen laadusta vastaaviin henkilöihin. Heidän avullaan työni tutkimuksellinen osuus mahdollistui. Suuri kiitos kuuluu siitä heille, kuten myös Erjalle ja Veli-Matille.

Opinnäytetyön tekeminen oli haasteellista, sillä tein sen oman työni ohessa omalla vapaa-ajallani. Vapaa-ajanongelmia lähes vuoden kestäneen projektin aikana ei ollut. Tutkimuksen rajaaminen oli aluksi hankalaa, sillä tutkimuskysymyksiä oli paljon. Lopulta päädyin kuitenkin rakentamaan tutkimuksen siivousta tukevien asioiden ja niiden seuraamiseen tarkoitetun laadunarviointiraportin ympärille. Työn ulkopuolelle rajasin teknisen laadun arvioinnin, vaikka käsittelin sitä teoriaosuudessa osana kokonaislaatua. Työn tekeminen oli haasteista huolimatta todella mielenkiintoista. Laadun tutkiminen vei mukanaan ja herätti mielenkiinnon jatkossa tutustua syvemmin laadunhallintaan liittyviin asioihin. Mielenkiinnolla odotan mahdollista seuraavaa projektia.

Opinnäytetyöni loppumetreillä aloitin siivousta tukevien asioiden laadunseurantareportin testaamisen omassa asiakaskohteessani. Ensimmäisten laadunarviointien jälkeen totesin, että laadunseuranta on todella tarpeellinen ja tervetullut omaan asiakaskohteeseen. Siivoustilat ja koneet kaipasivat kohennusta siisteyden osalta. Asiakaskohteessani oli paljon ylimääräistä tavaraa. Siivousvälineet ja tavarat olivat yleisesti epäjärjestyksessä, mikä ei ole hyvä käyntikortti asiakkaalle siivouspalveluista, kuten opinnäytetyön teoriaosuudessa todetaan. Siivoustilat siivottiin ja järjestettiin laadunvalvontakierroksen jälkeen, mutta jatkossa siisteyden ylläpitäminen kaipaa jatkuvaa seurantaa. Siivousta tukevien asioiden laadunseuranta on hyvä työväline siihen. Siivousta tukevien asioiden osalta siivoojien työvaatetus ja palveluasenne olivat kohdallaan, samoin siivousvaunu, menetelmät ja työturvallisuuteen liittyvät asiat olivat kunnossa. Nämä asiat kuitenkin vaativat myös jatkuvaa seurantaa.

Siivousta tukevien asioiden laadunseurannan laajempi käyttöönotto ja jalkauttaminen yksiköihin tulee vaatimaan jonkin verran taloudellista panostusta mm. koulutusten ja auditointien muodossa. Koulutukset ovat tärkeitä sen vuoksi, että asioita tehdään oikein. Auditointien avulla voidaan seurata yrityksen yhtenäistä toimintatapaa. Toimintatapojen yhteisyyttä mitataan mm. yrityksen raportoidessa vastuullisuudesta vuosittain. Tämän opinnäytetyön tulosten perusteella voidaan todeta, että panostaminen siivousta tukevien asioiden laatuun kannattaa myös taloudellisesti. Tapaturmat vähenevät, materiaalien turha tilaaminen loppuu, eikä materiaaleja mene hukkaan. Koneita huolletaan ja niiden kunnosta ja siisteydestä pidetään huolta, yrityskuva on myönteinen henkilökunnan asianmukaisen vaatetuksen ja palveluasenteen vuoksi, mikä vaikuttaa kilpailutilanteissa. Lisäksi myönteisenä asiana yrityskuvaan vaikuttavat siistit ja asianmukaisesti varustellut siivouskomerot ja asianmukaiset välineet.

Jatkotutkimuksen aiheita voisi olla siivousta tukevien asioiden jalkauttaminen ja kehittäminen osaksi jokapäiväistä johtamista ja ohjaamista palveluyksikössä ja myöhemmin koko Suomen alueella (liite 5). Tutkimusmenetelmänä tulisi käyttää kyselyä, jotta tuloksia voitaisiin havainnollistaa erilaisin taulukoilla ja tilastoilla. Tutkittavat asiat voisivat olla pitkälti samoja asioita, kuin tässä tutkimuksessa. Lisäksi voisi tutkia saavutettuja tuloksia laadunarviointien arvosanoista, sekä seurata laadunseurannan käyttöprosenttia. Näin saataisiin laajempi otanta tälle tutkimukselle ja varmasti myös erilaisia mielipiteitä raportin käytöstä johtamisen työvälineenä.

Siivousta tukevien asioiden taloudelliset vaikutukset olisivat myös mielenkiintoinen tutkimuksen kohde. Kun annostelujärjestelmät otetaan käyttöön ja lisätään ympäristöasiat laadunseurannan vaihtoehtoisessa mallissa (liite 6) arvioitaviksi kohteiksi, voidaan omavalvontakierroksilla tarkkailla puhdistusaineiden kulutusta. Materiaalitilausten seurannalla ja hyödyntämällä Lean 5-S järjestelmää saadaan todennäköisesti aikaan myös taloudellista säästöä. Materiaalitilauksia seuraamalla saadaan selville myös kohteen roskapussien käyttöä, joka puolestaan vaikuttaa myös ympäristöasioihin.

LÄHTEET

Elintarviketurvallisuusvirasto Evira. 2013. Tunnethan Oivan? Viitattu 27.4.2014.
<https://www.oivahymy.fi/portal/fi/tunnethan+oivan-/oiva-raportti/>

Grönroos C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3. uudistettu painos. Juva: VS Bookwell Oy

Hammarén Erja. 2014. Laatu syntyy kokonaisuudesta. Viitattu 17.4.2014

Hauhtonen, P. 2014. Uimahallin pintapuhtaus ja omavalvonnan kehittäminen. Palvelujen tuottaminen ja johtaminen. Tampereen Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö

Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Oy

Hollanti, J. & Koski, J. 2007. Markkinoinnin soveltaminen liiketoiminnassa. Helsinki: Kustannusyhtiö Otava

Hopsu, L. 2009. Ergonomia ja työkyvyn ylläpitäminen. Teoksessa T. Valkosalo (toim.) Siivoustyön käsikirja. 20. uusitettu painos. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Huilaja, E. 2009. Asiakaspalvelu. Teoksessa T. Valkosalo (toim.) Siivoustyön käsikirja. 20. uusitettu painos. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Inkeroinen, S. 2009. Siivouskoneet. Teoksessa T. Valkosalo (toim.) Siivoustyön käsikirja. 20. uusitettu painos. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

ISS Palvelut Oy. 2014. Yritysvastuuraportti. Viitattu 8.4.2014
<http://www.issyritysvastuuraportti.fi/taloudellinen-vastuu.html#e3>.

ISS Palvelut Oy. 2013. Tarkan konseptin mukaista siivousta Pandalla. Viitattu 16.4.2014
<http://www.fi.issworld.com/fi-FI/media-news/asiakasesimerkit/issue/issue7-siivouspalvelut/Konseptin-mukaista-siivousta-pandalla>.

ISS Palvelut Oy. 2014. Yrityksen Intranet. Viitattu 17.4.2014, 27.9.2014, 28.9.2014.

ISS Palvelut Oy. 2014. ISS Palvelut yrityksenä. Viitattu 15.4.2014,
<http://www.fi.issworld.com/>.

Kivikallio, J. 2009. Oman työn kehittäminen. Teoksessa T. Valkosalo (toim.) Siivoustyön käsikirja. 20. uusitettu painos. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Kivikallio, J. 2009. Siivousmenetelmät. Teoksessa T. Valkosalo (toim.) Siivoustyön käsikirja. 20. uusitettu painos. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Kivikallio,J. 2009. Lika. Teoksessa T. Valkosalo (toim.) Siivoustyön käsikirja. 20. uusitettu painos. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Kivikallio,J. 2009. Ympäristöä säästävä siivous. Teoksessa T. Valkosalo (toim.) Siivoustyön käsikirja. 20. uusitettu painos. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Korhonen, E. 2011.Puhtauspalvelut ja työympäristö. Matemaattisluonnontieteiden tiedekunta. Jyväskylän Yliopisto.Väitöskirja.

Mäntyharju, H.-M. 2012. Laadunvalvonta. Lomakkeet siivouksen laadunvalvontaan-Tampereen Tilakeskus Liikelaitos. Palvelujen tuottaminen ja johtaminen. Tampereen Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Ojasalo, K., Moilanen, T., & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Helsinki: sanoma Pro Oy

Peltokorpi, M. 2003. Esimiestyö muutoksessa. Teoksessa T. Kujala (toim.) Palveluesimiehen käsikirja. Helsinki: AO-paino.

Reunanen R. 2009. Siivous erityyppisissä kiinteistöissä. Teoksessa T.Valkosalo (toim.) Siivoustyön Käsikirja. 20. uusitettu painos. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Santikko, P.2014. Palveluliiketoiminnan kehittäminen puhtauspalvelua tuottavassa tukiyksikössä- Koukkuniemen alueen yleispalveluyksikkö. Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma, YAMK. Jyväskylän Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Six Sigma. 2013. Viiden ässän kehitystyoäkalu. Viitattu 3.5.2014.
<http://www.sixsigma.fi/fi/artikkelit/viiden-assaen-kehitystyoekalu/>.

Six Sigma. 2013. Yleistä Leanista. Viitattu 3.5.2014
<http://www.sixsigma.fi/fi/lean/yleinen/>.

Suomen Standardisoimisliitto SFS. 2012. Vuosikertomus 2012. Viitattu 14.7.2014
<http://www.sfs.fi/files/2730/SFSvk2012screen.pdf>

SSTL Puhtausala ry. 2013. SFS 5994 INSTA 800. Viitattu 10.5.2014
<http://www.puhtausala.fi/insta-800-0>.

SSTL Puhtausala ry.2010. Siivoojien työtapaturmat ja ammattitaudit. Viitattu 18.4.2014. <http://www.puhtausala.fi/siivoojien-tapaturmat-ja-ammattitaudit>

SSTL Puhtausala ry. 2009. Aseptinen työjärjestys. Viitattu 9.7.2014
<http://www.puhtausala.fi/aseptinen-ty%C3%B6j%C3%A4rjestys>

Terveysuojelulaki 19.8.1994 / 763. Viitattu 12.7.2014
http://www.edilex.fi/lainsaadanto/aiempi/19940763_20021223

Työsuojeluhallinto. 2012. Siisteys ja järjestys. Viitattu 26.4.2014.
<http://www.tyosuojelu.fi/fi/jarjestys>.

Työterveyslaitos. 2014. Nolla tapaturmaa - foorumi. Viitattu 8.6.2014.
<http://www.ttl.fi/partner/nollatapaturmaa/uutislehti/sivut/default.aspx>

Työturvallisuuskeskus. 2014. Tuottavuus- ja tuloksellisuustyö. Viitattu 7.4.2014, 27.9.2014
http://www.tuottavuustyoy.fi/menestyva_tyopaikka/hyva_laatu/5_s_-laatujaarjestelma.

Työturvallisuuslaki. 23.8.2002 / 738. Viitattu 14.7.2014
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Vaitti, S.2014. Puhtauspalvelulun toiminnallisen laadunarviointijärjestelmän kehittäminen ja siivouksen teknisen laadun mittaus- ja arviointijärjestelmän arviointi. Yrittäjäyys ja liiketoimintaosaaminen. Ylempi AMK-tutkinto. Opinnäytetyö.

Valkosalo,T. 2009. Työsuojelu. Teoksessa T.Valkosalo (toim.) Siivoustyön Käsikirja. 20. uusitettu painos. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7. Jyväskylä: Gumme-rus kirjapaino Oy.

Viitala, R & Jylhä, E. 2006. Liiketoimintaosaaminen. Helsinki: Edita Prima Oy

Viitala, R & Jylhä, E. 2013. Liiketoimintaosaaminen. 6. uudistettu painos. Porvoo: Bokwell Oy.

Ympäristöosaava.fi. 2013. Puhdistuspalveluala. Viitattu 8.7.2014, 20.9.2014.
<http://www.ymparistoosaava.fi/puhdistuspalveluala/>

LIITTEET

Liite 1. Laadunseurantaraportti, siivousta tukevat

(poistettu julkisesta raportista)

(Lähde: ISS Palvelut oy 2014)

Liite 2. Arviointiasteikko

(poistettu julkisesta raportista)

(Lähde: ISS Palvelut Oy 2014)

Liite 3. Laadunseurantaraportti, siivousta tukevat

(poistettu julkisesta raportista)

(Lähde: ISS Palvelut Oy)

Liite 4. Haastattelulomake

HAASTATTELU

1(1)

1. VASTAAJAN ASEMA / TYÖTEHTÄVÄT?

2. MITEN KAUAN OLET OLLUT ISS:LLÄ TÖISSÄ?

3. MITEN USEIN TEHDÄÄN TOIMINNALLISTA LAADUNARVIOINTIA?

4. OSALLISTUUKO ASIAKAS KIERROKSELLE?

5. ONKO TOIMINNALLISEN LAADUN ARVIOINTIIN TARKOITETUSTA LOMAKKEESTA OLLUT HYÖTYÄ ARVIOINNISSA?

6. ONKO LOMAKETTA SELKEÄ KÄYTTÄÄ?

7. MITEN TULOKSIA HYÖDYNNETÄÄN KÄYTÄNNÖSSÄ?

8. ONKO LISÄNNYT TYÖVIIHTYVYYTTÄ

(jatkuu)

2(3)

9. ONKO TOIMINNALLISEN LAADUN TULOKSISTA OLLUT HYÖTYÄ YMPÄRISTÖASIOIDEN NÄKÖKULMASTA?

10. ONKO TOIMINNALLISEN LAADUN TULOKSISTA OLLUT HYÖTYÄ TURVALLISUUSASIOIDEN NÄKÖKULMASTA?

11. MITEN HUOMIOIDAAN TYÖNTEKIJÖIDEN PEREHDYTYKSESSÄ?

12. KÄYDÄÄNÖ ARVIOINNIN TULOKSET LÄPI HENKILÖSTÖN KANSSA?

13. SOVITAANKO AIKATAULU KORJATTAVILLE TOIMENPITEILLE?

14. ONKO KAAVAKETTA MAHDOLLISUUS KÄYTTÄÄ TYÖKALUNA JATKOSSA?

15. ONKO HELPPO TALLENTAA ORIGOON?

16. KÄYTÄTKÖ KOKO ARVIOINTISKAALAA 1-5?

17. NÄKYYKÖ LAADUNARVIOINNISTA SAADUT TULOKSET ASIAKKAILLE?

(jatkuu)

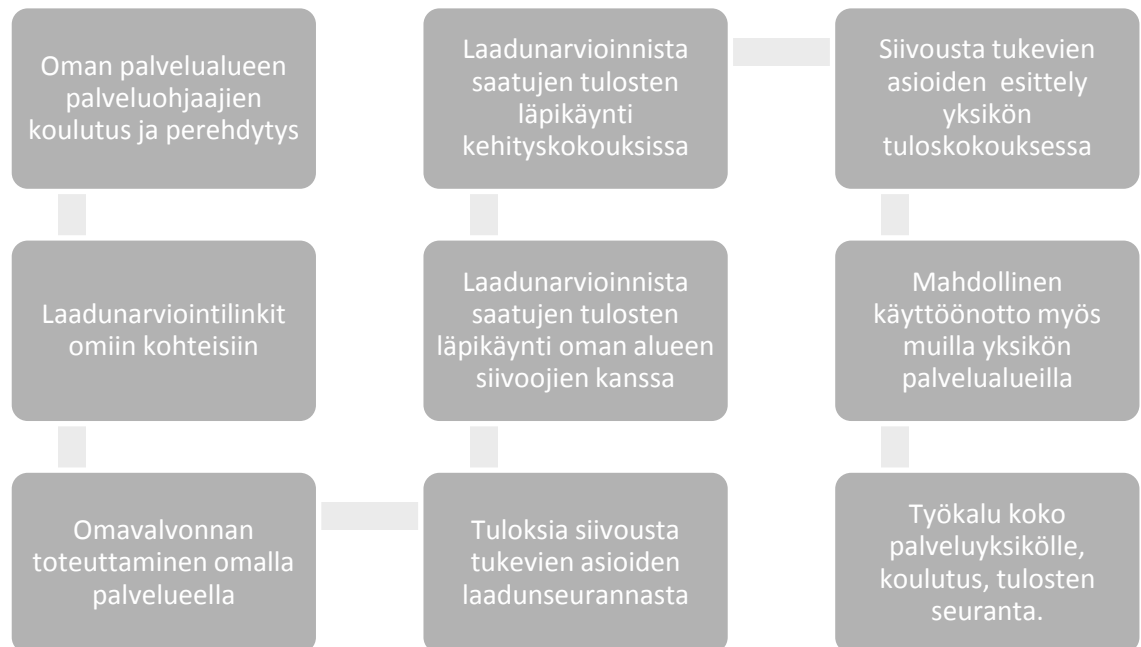
3(3)

18. LEAN 5-S. KÄYTETÄÄNKÖ?

19. OMAVALVONNAN VAIKUTUS TYÖJÄRJESTYKSEEN?

20. MITEN KEHITTÄISIT ARVIOINTILOMAKETTA / TAPAA ARVIOIDA TOIMINNALLISTA LAATUA?

Liite 5. Suunnitelma laajemmasta käyttöönotosta



Liite 6. Vaihtoehtoinen laadunseurantaraportti

(poistettu julkisesta raportista)